

PLA DE VOLUNTARIAT

Document	Pla de voluntariat
Codi	PL-04
Versió	3.0
Elaborat	Tècnica voluntariat
Responsable	Tècnica voluntariat
Data d'aprovació	30/9/2026
Entrada en vigor	30/9/2026
Propera revisió	30/9/2027
Estat	Vigent

Índex

1. EL VOLUNTARIAT A L'ORGANITZACIÓ

- 1.1 ANTECEDENTS I REPÀS HISTÒRIC
- 1.2 EL VOLUNTARIAT I LA MISSIÓ DE L'ENTITAT
- 1.3 EL VOLUNTARIAT EN EL PLA ESTRATÈGIC
- 1.4 OBJECTIUS ESTRATÈGICS DEL PLA
- 1.5 COMPROMISOS QUE ASSUMEIX EL VOLUNTARIAT
- 1.6. COMPROMISOS QUE ASSUMEIX L'ENTITAT

2. MODEL DE GESTIÓ

- 2.1 DEFINICIÓ DEL VOLUNTARIAT
- 2.2 PROJECTES ACTUALS
- 2.3 FASES VOLUNTARIAT
- 2.4. CICLE DE VIDA DEL VOLUNTARIAT

3. OBJECTIUS ANUALS

4. ANNEXES

Projectes



Contacte



Via de l'Imperi Romà, 11
Tarragona - 43003



623 972 355



voluntariat@quilometrezero.cat



quilometrezero.cat

Fem xarxa



1. EL VOLUNTARIAT A L'ORGANITZACIÓ

Segons recull l'Article 1 de la Llei 25/2015 del 30 de juliol de l'Associacionisme i el Voluntariat aprovada pel Parlament de Catalunya, "S'entén per voluntariat el conjunt d'accions i activitats d'interès general motivades per l'altruisme i la voluntat de transformació social que aconsegueixen persones físiques, denominades voluntaris, que participen en projectes en el marc d'una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre, d'acord amb el que estableix aquesta llei." (veure ANNEX 1)

A l'Associació Quilòmetre Zero (d'ara en endavant AQZ) entenem el voluntariat com una expressió de participació i compromís amb la transformació social, que es concreta en la implicació de persones que, de manera lliure i altruista, contribueixen al desenvolupament de la nostra missió i dels projectes de l'entitat. En aquest sentit, el voluntariat forma part de l'organització i aporta temps, coneixements, capacitats i experiències diverses, en un marc de participació, responsabilitat i treball compartit amb l'equip professional i la resta de persones vinculades a l'entitat.

1.1 ANTECEDENTS I REPÀS HISTÒRIC

L'Associació Quilòmetre Zero va néixer arran de les inquietuds socials de diferents persones compromeses amb la societat en la qual viuen i amb una voluntat transformadora. Per això, van decidir tenir un paper actiu en el canvi social creant l'associació l'any 2013.

Des del 2015 impulsem projectes de mentoria social amb infants i joves en situació de vulnerabilitat, esdevenint entitat de referència a la província de Tarragona. Al llarg d'aquests anys, s'han iniciat diferents projectes d'acollida i acompanyament, amb especial atenció a dones i famílies migrades en situació de vulnerabilitat en el territori.

El voluntariat és una peça clau per al desenvolupament dels projectes d'AQZ i per al compliment de la missió de l'entitat.

AQZ forma part d'entitats de segon nivell com la FCVS, Punt de Voluntariat de Reus, Punt de Voluntariat de Tarragona, URV, UOC, CMS, Associació La Teulada i XCD.

1.2 EL VOLUNTARIAT I LA MISSIÓ DE L'ENTITAT

Missió

La nostra missió és facilitar el desenvolupament, la inclusió i l'autonomia plena de persones i/o col·lectius que es troben en situació de vulnerabilitat, sigui quin sigui el seu origen, a través de la intervenció social, educativa i cultural i la promoció de la igualtat. Ho fem promovent l'acció voluntària i solidària de persones i organitzacions, específicament a través de la mentoria social. Amb especial atenció a la infància, adolescència i joventut migrada, refugiada, sol·licitant d'asil o en situació de vulnerabilitat social; i les dones.

Visió

La nostra visió és ser una entitat de referència en l'àmbit de la mentoria social i l'acció social.

Valors

Els nostres valors: el voluntariat i la solidaritat, la igualtat d'oportunitats, la prevenció i cohesió socials, el compromís, la participació, la innovació i el treball en xarxa.

L'Associació Quilòmetre Zero funciona gràcies a la interacció entre la seva estructura tècnica i el voluntariat. És per aquest motiu que entén el voluntariat com una eina clau de suport per al seu propi desenvolupament i per a la realització dels projectes de mentoria social.

El voluntariat és una expressió directa dels valors de l'entitat i un pilar fonamental de la seva acció social. El seu compromís permet establir vincles reals i transformadors amb les persones participants dels projectes, donant sentit a la missió i reforçant la seva aplicació pràctica.

1.3 EL VOLUNTARIAT EN EL PLA ESTRATÈGIC

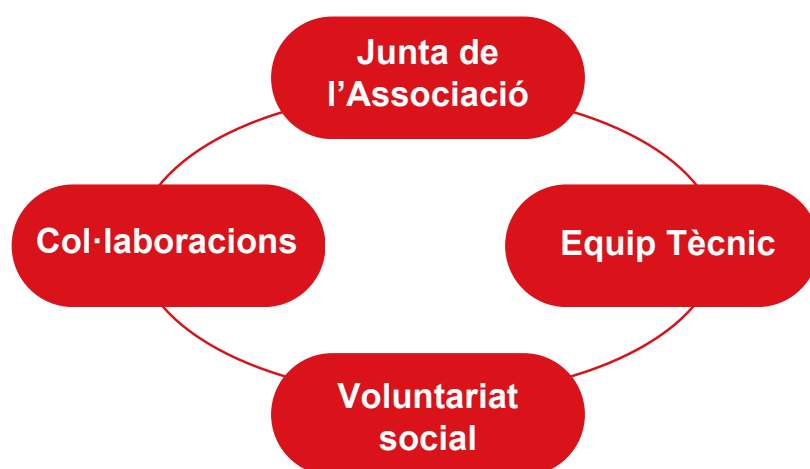
L'Associació assumeix i fa seus tots els continguts expressats al capítol de drets i deures que recull la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme, adoptant-los com a guia de funcionament i garantint els drets i deures del voluntariat (ANNEX 1).

La Junta de l'Associació, de base voluntària, és l'encarregada d'assumir les tasques de la presidència, secretaria i administració de l'entitat.

L'equip tècnic coordina i fa seguiment als diferents projectes de l'Associació, a més de gestionar l'administració. Aquest equip rep una aportació complementària i altruista de col·laboracions voluntàries de coneixements que contribueixen a millorar les seves tasques. La pràctica de col·laboració voluntària no ha de substituir sinó enriquir el suport cap als projectes de mentoria social.

La tasca del voluntariat és essencial per al desenvolupament dels projectes i l'activitat de l'Associació. El major gruix del voluntariat d'AQZ es concentra en les persones que participen com a voluntàries de projecte en els programes de mentoria Rossinyol i Ambtu. Alhora, l'Associació compta amb altres formes de participació voluntària que també contribueixen de manera significativa al desenvolupament de la seva activitat, com el voluntariat clau, el voluntariat de suport puntual i el voluntariat de jovent expert.

El pla estratègic de l'entitat reconeix el voluntariat com a element estructural en totes les àrees d'acció. Per això, es preveuen mecanismes estables per a la seva formació, acompanyament, reconeixement i participació activa en la definició i l'avaluació dels projectes. El voluntariat és contemplat com una eina clau per assolir l'impacte social desitjat.



1.4 OBJECTIUS ESTRATÈGICS DEL PLA

A continuació es defineixen els objectius estratègics relacionats amb el voluntariat dins el marc del pla estratègic d'AQZ:

- Enfortir la gestió del voluntariat, mitjançant processos clars d'acollida, formació, seguiment i reconeixement.
- Fomentar la participació activa del voluntariat en la vida de l'entitat i en la presa de decisions.
- Assegurar la qualitat de l'acció voluntària mitjançant formacions específiques i acompanyament personalitzat.
- Promoure una cultura organitzativa basada en els valors del voluntariat: compromís, solidaritat, respecte, inclusió i corresponsabilitat.
- Afavorir la visibilitat i el reconeixement social de la tasca voluntària, tant interna com externament.
- Impulsar aliances amb entitats, institucions i universitats per fomentar el voluntariat social i enriquir els projectes.

1.5 COMPROMISOS QUE ASSUMEIX EL VOLUNTARIAT

- **Cooperar** en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què fa voluntariat i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat ha previst per a fer efectiu un treball coordinat en els programes.
- **Participar en la formació** acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca.
- **Acomplir l'activitat en què participen** amb responsabilitat, diligència i competència, i respectar les normes internes de funcionament de l'entitat de voluntariat i els principis i valors que estableix l'article 4 de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme.
- **Rebutjar tota contraprestació econòmica o material** que els ofereixin els destinataris o tercers per llur actuació.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes i conegudes en l'acompliment de llur activitat.
- Notificar a l'entitat de voluntariat llur renúncia amb l'antelació suficient, per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

1.6. COMPROMISOS QUE ASSUMEIX L'ENTITAT

- **Bona acollida:** Cal aprofitar el moment d'incorporació per facilitar a la persona voluntària informació clara i transparent sobre l'entitat, la seva missió, els projectes i la tasca que desenvoluparà. Més enllà de les funcions concretes, és important situar la persona en les dinàmiques de funcionament de l'entitat i facilitar-li els recursos necessaris perquè pugui desenvolupar la seva tasca amb seguretat i autonomia.

En aquest sentit, l'AQZ es compromet a:

- Definir i comunicar clarament el perfil i les tasques associades a cada modalitat de voluntariat.
- Concretar el compromís que s'espera de la persona voluntària, d'acord amb les característiques del projecte o de la tasca que desenvoluparà (ANNEXOS 1 i 4).

- Facilitar la formació necessària per al desenvolupament de la tasca, tant en relació amb el coneixement general de l'entitat com amb els continguts específics vinculats a cada modalitat de voluntariat.
 - Garantir un marc de transparència i confidencialitat, tant per part de l'entitat com per part de les persones voluntàries (ANNEX 3).
- **Acompanyament i seguiment:** S'ofereix a les persones voluntàries espais d'acompanyament i seguiment, adaptats a les característiques i necessitats de cada modalitat de voluntariat i projecte. Aquests espais poden ser formals (sessions individuals, reunions o treball en grup) o no formals (correspondència electrònica, trucades, etc.).

En el cas del voluntariat de projectes l'acompanyament i el seguiment inclouen els espais necessaris per donar suport al desenvolupament de la mentoria i facilitar la reflexió sobre la tasca realitzada. La dedicació i la periodicitat d'aquests espais s'estableixen en funció de les característiques de cada projecte.

En la resta de modalitats (voluntariat clau, voluntariat de suport puntual i voluntariat de jovent expert), l'acompanyament i el seguiment s'adapten igualment a les funcions, el nivell d'implicació i les necessitats de cada persona voluntària.

- **Formació:** Es facilita a les persones voluntàries la formació necessària per desenvolupar la seva tasca, combinant continguts generals sobre l'entitat i el voluntariat amb formació específica vinculada a les funcions i al projecte en què participen.

En el cas del voluntariat de projectes, la formació específica de 10 hores és reconeguda per la Generalitat de Catalunya i, en l'àmbit universitari, per la Universitat Rovira i Virgili (URV), amb el reconeixement de 3 crèdits, i per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), amb el reconeixement de 6 crèdits.

La formació destinada a les altres modalitats de voluntariat s'adapta a les característiques de cada tasca i a les necessitats de les persones voluntàries.

- **Reconeixement:** Es reconeix la participació i la tasca desenvolupada per les persones voluntàries, tenint en compte la modalitat de voluntariat i el projecte en què han participat.

En el cas del voluntariat de projectes, el reconeixement es realitza en finalitzar el projecte, coincidint amb el final de cada curs o de cada edició, segons les característiques de cada programa, i inclou l'acreditació de la formació rebuda i de la tasca de voluntariat realitzada.

En la resta de modalitats de voluntariat, AQZ també facilita el corresponent reconeixement de la participació i de les tasques desenvolupades, d'acord amb les característiques i la durada de cada col·laboració.

- **Foment de la participació en els projectes:**

Es promou la participació activa de les persones voluntàries en els projectes i en la vida de l'entitat, facilitant espais i canals per recollir les seves aportacions, propostes de millora, crítiques constructives i noves idees.

Així mateix, AQZ es compromet a:

- Facilitar la participació de les persones voluntàries en aquells espais i activitats vinculats al projecte o a la seva tasca en què sigui pertinent.
- Recollir i valorar les propostes de millora, la crítica constructiva i les aportacions de les persones voluntàries.
- Fer-se càrrec, quan correspongui i d'acord amb les característiques de cada projecte o activitat, de les despeses prèviament acordades amb l'entitat, derivades de les activitats i els desplaçaments necessaris per al desenvolupament de la tasca voluntària.
- Garantir la cobertura de l'assegurança corresponent a les persones voluntàries durant el desenvolupament de la seva activitat, d'acord amb la normativa vigent i les condicions establertes per l'entitat.

2. MODEL DE GESTIÓ

2.1 DEFINICIÓ DEL VOLUNTARIAT

Modalitats de voluntariat d'AQZ

Voluntariat de projectes

Persones que participen en els diferents projectes de mentoria social de l'entitat i s'enmarquen dins d'una temporalitat concreta.

Voluntariat de suport puntual

Entenem per voluntariat de suport, com una forma de voluntariat lligada a accions puntuals. Persones que volen donar suport a la nostra tasca però habitualment per qüestions d'agenda, no ho poden fer de forma continuada. Aquest voluntariat pot no haver estat previament al voluntariat de projectes, o persones que sí que ho han sigut però tenen poc temps. Dins d'aquest voluntariat també es troben joves que han participat previament al projecte Ambtu. Poden participar persones que no compleixen alguns requisits per formar part del voluntariat de projectes.

Voluntariat clau

Una vegada finalitzada la participació en els projectes, les persones voluntàries poden seguir vinculades a l'entitat, realitzant tasques de suport, assessorament i sent el motor de les accions de les accions transversals d'AQZ.

Voluntariat de jovent expert

Joves que han participat previament en projectes de l'àmbit de jovent tutelat/extutelat (principalment en el projecte Ambtu) i que volen continuar vinculats a AQZ des d'un rol de participació, representació i suport. El voluntariat de jovent expert permet incorporar la veu i l'experiència del jovent que ha viscut els projectes de l'entitat, fent-lo partícip de diferents activitats i accions transversals. Poden donar suport en xerrades, formacions, traduccions, activitats comunitàries i mitjans de comunicació, així com en altres accions en què la seva experiència com a participants pugui aportar valor. Se'l convida també a participar en les formacions internes de l'entitat, afavorint el seu desenvolupament i la seva vinculació amb AQZ.

Voluntariat Junta

Participen en l'òrgan de govern de l'Associació, contribuint a la presa de decisions, la planificació i la supervisió de les activitats i línies de treball de l'entitat. Desenvolupen aquesta funció en coordinació amb la Direcció, d'acord amb les responsabilitats i funcions pròpies de cada òrgan.

Perfils

Perfil voluntariat de projectes

Persones entre 18 i 65 anys, amb interès per l'acció social i l'acompanyament educatiu. Es valora experiència prèvia en l'àmbit social, educatiu o comunitari, però no és imprescindible. Han de mostrar capacitat d'empatia, escolta activa, responsabilitat i compromís. Han de poder mantenir una vinculació estable al llarg de tot el curs i participar en les formacions obligatòries. Capacitats socials i comunicatives, així com adaptabilitat i iniciativa, són molt ben valorades.

Perfil voluntariat suport puntual

Persones amb interès per col·laborar de manera esporàdica en activitats concretes, com esdeveniments, fires, formacions, activitats comunitàries, acompanyaments logístics, etc. No es requereix un compromís de llarga durada. Aquest perfil encaixa tant per a persones amb poca disponibilitat com per a aquelles que volen fer una primera aproximació a l'entitat. Es valora la flexibilitat, la disponibilitat puntual i la voluntat de sumar.

Perfil voluntariat clau

Antigues mentores o persones vinculades a l'entitat que, un cop finalitzada la seva participació activa als projectes, decideixen continuar aportant des d'una mirada d'experiència. Fan tasques de suport organitzatiu, logístic, mentoratge entre iguals (més endavant, quan el grup agafi forma), participació en activitats transversals, suport a la captació, etc. Es valora l'autonomia, la iniciativa, la visió global de l'entitat i la voluntat de fer comunitat. Són referents informals i actius dins d'AQZ.

Perfil voluntariat de jovent expert

Joves que han participat prèviament en projectes de l'àmbit de jovent tutelat/extutelat i que volen continuar vinculades a AQZ compartint la seva experiència i participant en accions concretes de l'entitat. Es valora la capacitat de comunicació, participació i treball en equip, així com la iniciativa, la responsabilitat, l'adaptabilitat i el compromís.

Perfil voluntariat Junta

Persones amb visió estratègica, coneixement del tercer sector i voluntat d'incidir en la presa de decisions, la planificació i la representació institucional. Han de tenir capacitat d'anàlisi, compromís amb el projecte i temps per participar en reunions periòdiques i processos de presa de decisions. Aquest perfil pot estar format per antigues voluntàries, professionals de l'àmbit social o persones properes a l'entitat amb voluntat d'aportar a nivell de governança.

Tots els perfils han de compartir una voluntat clara de transformació social, compromís ètic amb els valors d'AQZ i responsabilitat davant de les persones beneficiàries. Es valora especialment la motivació, la disponibilitat, la capacitat de treball en equip i les habilitats comunicatives.

2.2 PROJECTES ACTUALS



Rossinyol - Mentoria socioeducativa és un projecte de mentoria socioeducativa que facilita el **contacte joves amb compromís social de 18 a 30 anys** amb infants (10-13 anys) de diferents cultures i contextos socials amb l'objectiu d'establir una relació de suport i aprenentatge.

El seu objectiu és facilitar-los suport, consell, amistat, reforç i un exemple positiu, a més de promoure una relació durant el curs escolar (9 mesos).

És una oportunitat que afavoreix la interacció, l'entesa i el respecte a la diversitat en el context social multicultural del moment que vivim. És una experiència que beneficia als infants, les seves famílies, el centre escolar, l'alumnat universitari i la pròpia universitat.



El Projecte AmbTu, a través de la mentoria, **persones adultes (+ de 30 anys) acompanyen i ofereixen suport a joves (17 – 23 anys) ex tutelats i/o en risc d'exclusió que han d'emprendre la seva vida adulta** un cop surten dels centres on han viscut sota la tutela de la Generalitat de Catalunya.

Els joves reben un suport global en els aspectes pràctics i emocionals per a poder emprendre l'emancipació i formant part del teixit social normalitzat. El projecte ofereix als joves una persona voluntària (mentor/a) que actua com a adult de referència i li dona suport en les seves activitats quotidianes durant 9 mesos.

Per a desenvolupar el projecte, l'associació requereix de la col·laboració dels centres d'acollida i dels centres residencials d'acció educativa (CRAE) de la zona, els quals esdevenen una funció destacable en les trajectòries dels joves



El projecte Ubuntu, és un servei d'acollida i assessorament que pretén ser un programa que faciliti l'acompanyament a persones migrades en especial atenció a joves i dones en situacions de vulnerabilitat social i que es trobin en situació administrativa irregular i/o en una situació de vulnerabilitat i possibilitat de perdre aquesta regularitat

El programa ofereix assessorament social i jurídic en els tràmits de regularització administrativa, assessorament i suport en el procés de reagrupament familiar, assessorament formatiu i laboral.

Oferim la possibilitat de tenir una persona mentora per contribuir a la inclusió social d'aquelles persones participants que es trobin amb poca xarxa social al territori.

2.3 FASES VOLUNTARIAT

Captació

La captació és el procés mitjançant el qual AQZ identifica, atreu i incorpora persones voluntàries d'acord amb les necessitats de l'entitat i dels seus diferents projectes. La captació es planteja des d'un enfocament proactiu i comunitari, aprofitant els vincles i el treball en xarxa amb entitats socials, educatives, culturals i altres agents del territori.

Per dur a terme la captació, caldrà informar les persones potencialment interessades sobre les oportunitats de voluntariat disponibles, facilitant com a mínim la informació següent:

- Breu descripció de l'entitat i del projecte.
- Lloc o àmbit territorial on es desenvoluparà l'acció voluntària.
- Tasques i funcions a desenvolupar.
- Perfil i requisits de les persones voluntàries.
- Dedicació i disponibilitat requerida.
- Dades de contacte i canal per sol·licitar més informació o participar en el procés d'incorporació.

La captació es reforça en els moments en què cada projecte necessita incorporar noves persones voluntàries i es desenvolupa d'acord amb les característiques del perfil que es busca.

Difusió

La difusió és el conjunt d'accions i canals que AQZ utilitza per donar a conèixer les oportunitats de voluntariat i arribar als perfils de persones que poden estar interessades a participar-hi.

Atès que els diferents projectes d'AQZ s'adrecen a perfils de voluntariat diversos i requereixen diferents nivells d'implicació, cada projecte defineix el seu propi pla de difusió, adaptat al seu públic diana, al perfil de voluntariat requerit, al territori i als objectius de la captació.

≠ Captació: què fem per aconseguir incorporar les persones voluntàries que necessitem.
Difusió: com i per quins canals donem a conèixer aquestes oportunitats per arribar-hi.

Entrada persona voluntària

El procés d'entrada és entès com una oportunitat per escoltar les motivacions de la persona voluntària, resoldre dubtes i començar a generar vincle amb l'entitat.

La persona que vol ser voluntària ha d'enviar el formulari que està penjat a la web (ANNEX 2), integrat amb el sistema de gestió de la relació amb les persones (CRM) de l'entitat. Una vegada es rep aquest formulari via correu electrònic, la tècnica de voluntariat es posa en contacte amb la persona interessada per concretar una trobada d'entrevista.

S'ha de tenir en compte que depenent del moment de l'any en que la persona vol formar part de l'entitat, l'entrada serà diferent i tindrà algunes particularitats, diferenciant entre moment tensat i moment destensat.

- **Moment tensat:** comença quan es comença la difusió del projecte i acaba quan ja s'han fet les formacions a les voluntàries:
 - la tècnica de voluntariat enviarà un correu electrònic o WH per concretar la trobada a partir de l'agenda de cites al calendar (hi haurà un enllaç de cites per cada projecte)
 - les entrevistes les realitzen la tècnica de voluntariat i les tècniques de cada un dels projectes
- **Moment destensat:** comença quan ja s'han fet les formacions a les voluntàries i acaba quan es comença la difusió del projecte:
 - es farà el contacte a través del correu electrònic, WH o trucada
 - s'haurà d'exposar a la persona que pot formar part del voluntariat de suport puntual abans d'iniciar algun dels projectes de mentoria, i que pot participar a les activitats transversals
 - la tècnica de voluntariat farà una trobada amb la persona per explicar-li l'entitat i acollir-la
 - una vegada s'iniciï la difusió del projecte, si la persona ha manifestat que vol ser voluntària de projectes, la tècnica corresponent li farà l'entrevista

Selecció

Es farà una entrevista que la farà la tècnica de voluntariat o la tècnica del projecte, depenent del moment i de la disponibilitat.

Documentació

Aquest conjunt de documents té com a objectiu garantir la seguretat, el compromís i la responsabilitat de les persones voluntàries. Inclou l'Acta de compromís i inscripció de voluntariat (ANNEX 4); Confidencialitat, protecció de dades i drets d'imatge (ANNEX 3); Protocol de prevenció i actuació davant de situacions d'abús (ANNEX 6); Drets i deures del voluntariat dins de l'entitat (ANNEX 5), que assegurin el compliment legal i el bon funcionament de les activitats.

Procés d'acollida

L'acollida és el primer contacte formal entre l'entitat i la persona voluntària un cop ha estat seleccionada. És un procés clau que té per objectiu facilitar la integració del voluntariat dins d'AQZ, generar un vincle de confiança, compartir els valors i el funcionament de l'entitat, i assegurar una incorporació progressiva i amb sentit als projectes o espais de participació.

El procés d'acollida també busca que la persona voluntària entengui el seu rol, se senti part de la comunitat i pugui iniciar la seva tasca amb claredat, motivació i seguretat.

Integració

El voluntariat s'integra a l'organització mitjançant la coordinació amb l'equip tècnic, amb una estructura clara de referents i espais de trobada. S'utilitzen eines com calendaris compartits, grups de WhatsApp i sessions informatives per assegurar la fluïdesa en la comunicació.

Formació

S'adapta la formació a les diferents modalitats de voluntariat i a les necessitats de cada projecte. Sempre que sigui possible, es prioritzarà el format presencial.

Es contemplen:

- **Formació específica de projecte:** 10 hores de formació inicial i prèvia a la incorporació, adreçada al voluntariat de projecte.
- **Formació transversal:** adreçada al conjunt del voluntariat i definida anualment amb l'equip, incorporant-se a la programació del curs.
- **Formació específica per modalitat:** adreçada al voluntariat clau, de suport puntual i de jovent expert, segons les funcions i necessitats de cada perfil.

S'avaluarà periòdicament les formacions realitzades per conèixer la valoració de les persones voluntàries, detectar noves necessitats i incorporar propostes de millora

Comunicació

La comunicació es manté activa a través de canals interns (butlletins, correus informatius, grups de Whatsapp). Les persones voluntàries reben informació actualitzada sobre projectes, activitats i novetats de l'entitat.

També s'ofereixen espais de participació activa, com enquestes, trobades i dinàmiques col·lectives, per fomentar la corresponsabilitat i recollir propostes de millora.

- El voluntariat de projectes tindrà els seus canals propis: grup Whatsapp, correu i La Xarxa.
- La resta de voluntariats: grup de Whatsapp, complementat amb altres canals segons les necessitats de comunicació.

Seguiment

Es realitza el seguiment de les persones voluntàries de les diferents modalitats, adaptant-ne el format a les característiques de cada tipus de participació:

- **Voluntariat de projectes:** a mitjan del projecte, la tècnica de voluntariat farà una trucada de seguiment, prioritzant les persones que no participen habitualment en les trobades o sessions grupals. Abans d'iniciar les trucades, es coordinarà amb les tècniques de cada projecte per compartir informació i establir les prioritats.
- **Voluntariat de suport puntual:** el seguiment es farà principalment a través del grup de Whatsapp, i si es considera, individualment. Anualment, al setembre, s'enviarà una enquesta per conèixer la disponibilitat per continuar participant.
- **Voluntariat clau:** es fa seguiment de la seva participació a través de les trobades grupals del segon divendres de cada mes, que permeten detectar necessitats i oferir suport emocional i tècnic.
- **Voluntariat de jovent expert:** el seguiment s'adaptarà a les accions i activitats en què participi, mantenint el contacte amb les persones voluntàries per conèixer els seus interessos de participació.

El seguiment permet detectar necessitats, oferir el suport necessari i recollir propostes de millora.

Reconeixement

La tasca del voluntariat es reconeix a través de diferents accions, com ara l'emissió de certificats de participació anuals, la difusió de publicacions a les xarxes socials, la creació d'espais de reconeixement (com els actes de final de projecte o les trobades anuals) i la realització d'entrevistes i testimonis publicats.

El reconeixement de l'acció voluntària per part de l'entitat acostuma a ser molt agraït per part de les persones:

- Ajuda a mantenir la motivació i a millorar la seva tasca.
- El voluntariat se sent que forma part d'un projecte col·lectiu i li dona més sentit a la seva dedicació altruista.

Si la persona voluntària és estudiant de la URV o UOC, hi ha un reconeixement de:

- 3 crèdits ECTS per la Universitat Rovira i Virgili.
- 3-6 crèdits ECTS per la Universitat Oberta de Catalunya.

Continuació - Desvinculació

La finalització de la participació en un projecte no implica necessàriament la desvinculació de l'entitat. AQZ ofereix a les persones voluntàries la possibilitat de continuar vinculades a l'organització, adaptant-se als seus interessos i disponibilitat.

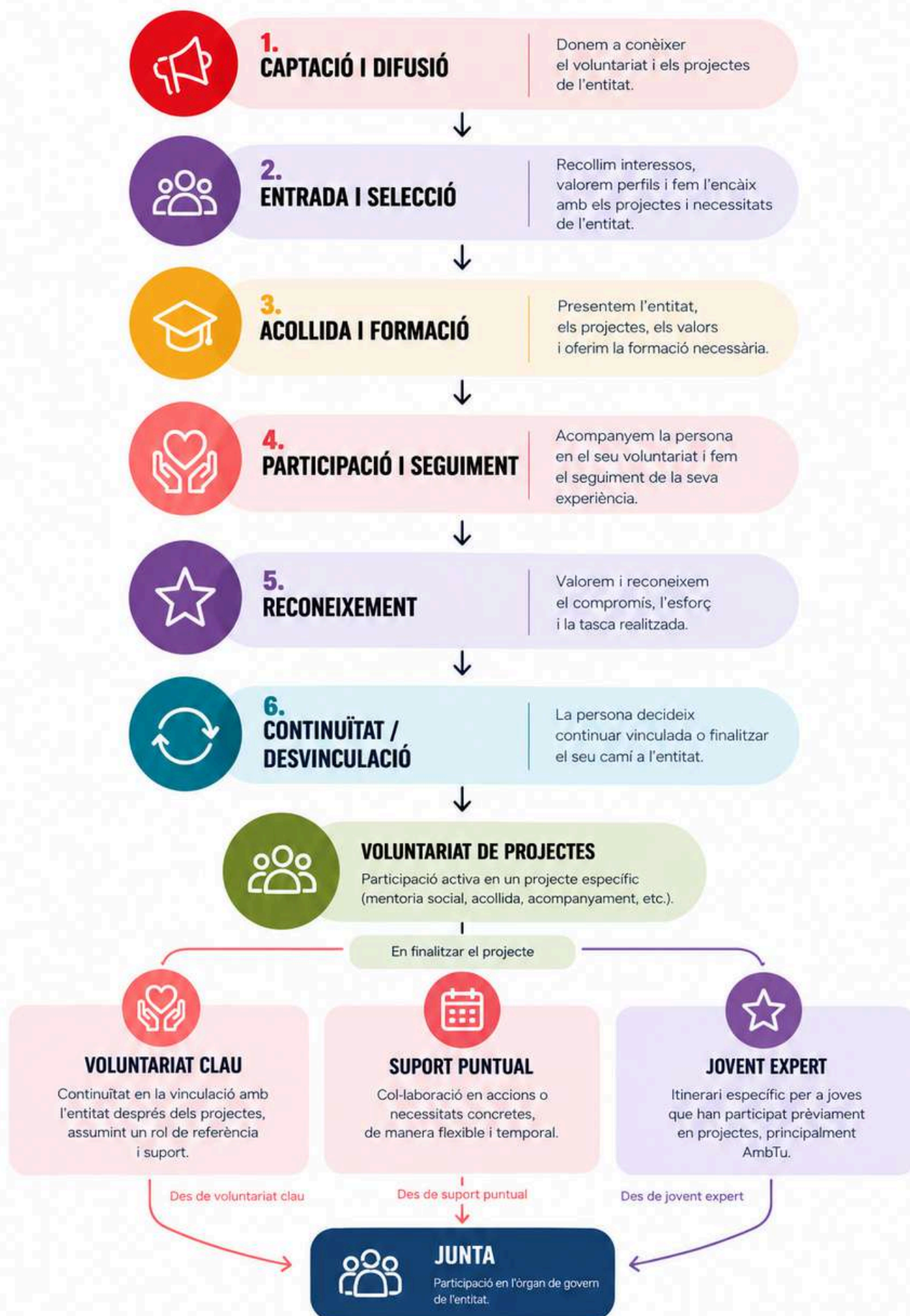
- **Voluntariat de projectes:** un cop finalitzat el projecte de mentoria, la tècnica de voluntariat contactarà via correu electrònic per informar-les de les diferents opcions de continuïtat i conèixer el seu interès a seguir participant. Podran incorporar-se al voluntariat clau o al voluntariat de suport puntual.

Per facilitar aquesta continuïtat, es preveu organitzar una jornada informativa adreçada a les persones interessades, on s'explicaran les diferències del voluntariat clau i del voluntariat de suport puntual. Sempre que sigui possible, es prioritzarà el format presencial, tot oferint la possibilitat de realitzar-la en format virtual.

- **Desvinculació:** quan algú decideix finalitzar la seva col·laboració, es realitzarà, sempre que sigui possible, una entrevista de tancament per recollir la seva valoració, fer retorn del procés i explorar possibles formes de vinculació futura. Si no és possible fer una entrevista presencial, es prioritzaran, segons disponibilitat, la videotrucada, la trucada telefònica, el correu electrònic o el WhatsApp.

L'entitat promou una desvinculació respectuosa, amb agraïment explícit i mantenint la porta oberta a noves col·laboracions. També es comunicarà que hi ha l'opció de fer-se sòcia i que hi ha diverses quotes.

2.4 CICLE DE VIDA DEL VOLUNTARIAT



3. OBJECTIUS ANUALS PER AL PERÍODE

A continuació es presenten els objectius anuals per a cada any de vigència del pla.

Aquests objectius han estat dissenyats per garantir una implantació progressiva i sostenible del model de gestió del voluntariat, tot alineant-se amb el pla estratègic de l'entitat.

3.1 Objectius any I (2025-2026)

- Incorporar testimonis de voluntariat a materials de sensibilització.
- Consolidar el nou model de gestió del voluntariat amb la implementació de les diferents modalitats.
- Formalitzar els documents de compromís per al voluntariat de suport i clau.
- Establir els canals de comunicació propis per a cada modalitat de voluntariat.
- Dissenyar i executar el nou procés d'acollida per a totes les modalitats.
- Realitzar dues formacions transversals anuals i una formació inicial de qualitat.
- Incrementar la captació de voluntariat mitjançant aliances amb centres educatius, entitats i xarxes socials.
- Definir i implantar un sistema unificat de seguiment i avaluació del voluntariat.

3.2 Objectius any II (2026-2027)

- Avaluar i ajustar el procés d'acollida i seguiment a partir del feedback recollit l'any anterior.
- Fomentar la participació activa del voluntariat clau en activitats transversals i de representació.
- Crear espais de trobada intermodals entre els diferents tipus de voluntariat.
- Incorporar accions de reconeixement mensuals i sistematitzar les trobades anuals.
- Enfortir les col·laboracions amb universitats per al voluntariat de projectes.
- Augmentar el nombre de persones voluntàries de projectes que, un cop finalitzada la seva participació, decideixen continuar vinculades a AQZ a través del voluntariat clau o de suport puntual.
- Iniciar un procés de millora contínua a través d'enquestes periòdiques i trobades de valoració.

3.3 Objectius any III (2027-2028)

- Integrar el voluntariat en processos de co-creació i definició de noves línies d'actuació.
- Crear una comunitat de pràctica entre voluntariat i equip tècnic per a l'intercanvi d'experiències.
- Implementar un sistema de reconeixement gamificat (insígnies, acreditacions, itineraris formatius).
- Estendre les accions de captació a nous territoris del Camp de Tarragona.
- Explorar formes innovadores de participació (voluntariat virtual, accions puntuals online).

3.4 Objectius any IV (2028-2029)

- Avaluar l'impacte del voluntariat en els projectes i en les persones participants.
- Crear una memòria anual de voluntariat amb dades qualitatives i quantitatives.
- Implementar un Pla de reconeixement anual per modalitat de voluntariat.
- Desenvolupar un sistema d'indicadors de qualitat del voluntariat compartits amb altres entitats.
- Iniciar el procés de revisió del Pla de Voluntariat per actualitzar-lo segons les noves necessitats.

4. ANNEXES

ANNEX 1: Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme.

ANNEX 2: Inscripció de prevoluntariat

ANNEX 3: Confidencialitat, protecció de dades i drets d'imatge

ANNEX 4: Acta de compromís i inscripció de voluntariat

ANNEX 5: Drets i deures del voluntariat dins de l'entitat

ANNEX 6: Protocol de prevenció i actuació davant de situacions d'abús

ANNEX 1: LLEI 25/2015, DE 30 DE JULIOL, DEL VOLUNTARIAT I FOMENT DE L'ASSOCIACIONISME.

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA

LLEI 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

El president de la Generalitat de Catalunya

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de Catalunya ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que estableix l'article 65 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, promulgo la següent

LLEI

Sumari

Preàmbul

Capítol I. Disposicions generals

Article 1. Objecte i finalitat

Article 2. Àmbit d'aplicació

Article 3. Definicions

Article 4. Principis de l'acció voluntària

Article 5. Activitats d'interès general

Article 6. Règim jurídic de la relació de voluntariat

Article 7. Full de compromís

Capítol II. Subjectes del voluntariat: voluntaris i entitats, destinataris de l'acció voluntària i administracions públiques

Secció primera. Règim jurídic de la relació de voluntariat exercida en el marc d'un programa de voluntariat

Article 8. Drets dels voluntaris

Article 9. Deures dels voluntaris

Article 10. Drets de les entitats

Article 11. Deures de les entitats

Secció segona. Drets i deures dels destinataris de l'acció voluntària

Article 12. Drets dels destinataris de l'acció voluntària

Article 13. Deures dels destinataris de l'acció voluntària

Capítol III. Les administracions públiques, l'associacionisme i el voluntariat

Secció primera. Principis

Article 14. Principis rectors

Article 15. La relació de l'Administració de la Generalitat amb les entitats

CVE-DOGC-A-15217027-2015

Secció segona. El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

Article 16. Naturalesa

Article 17. Funcions

Article 18. Composició

Article 19. Funcionament

Article 20. Mitjans materials

Secció tercera. El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

Article 21. El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

Article 22. Procés d'elaboració i avaluació del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

Article 23. Contingut del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

Article 24. Els instruments de planificació sectorial i local

Secció quarta. El Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

Article 25. Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

Capítol IV. Foment de l'associacionisme i el voluntariat

Article 26. Mesures de suport i foment de l'associacionisme i el voluntariat

Disposició addicional. Voluntariat exclòs de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei

Disposicions transitòries

Primera. Adaptació de les entitats

Segona. Adaptació dels programes de voluntariat vinculats a una administració pública

Tercera. Projecte de llei de foment de l'associacionisme

Disposició final. Desplegament reglamentari

Preàmbul

Catalunya disposa d'un teixit associatiu consolidat, sòlid i de gran tradició, que ha constituït part de la seva identitat. Les persones compromeses en l'acció col·lectiva a partir de la implicació en associacions d'índole diversa, amb llur actuació voluntària, lliure i compromesa, han contribuït a la millora constant de les condicions de vida, entesa en tots els seus àmbits, i en el desenvolupament de la societat i la cultura catalanes.

Moltes entitats han tingut un paper cabdal en la construcció d'identitats col·lectives, en la vertebració dels territoris i en la promoció del civisme i la cohesió social, i han permès als ciutadans de Catalunya participar i implicar-se en la construcció social, que és la base d'una societat democràtica, madura i solidària, sumant esforços amb la voluntat de compartir lliurement amb altres membres de la comunitat l'enfortiment de vincles i la construcció de realitats.

Les entitats també han promogut una acció voluntària que ha contribuït a la promoció i la praxi de valors i principis com ara la solidaritat, el compromís, l'esforç i la sostenibilitat, la llibertat, l'altruisme, la gratuïtat i la responsabilitat, el civisme, la participació, l'aprenentatge, el respecte, la competència i la independència dels poders públics, com a manifestacions de la societat civil.

Les entitats, per tant, identifiquen necessitats i elaboren respostes, i les entitats i administracions coincideixen en la gestió de programes que sovint també requereixen la intervenció dels voluntaris i que s'han de poder articular des de les entitats del tercer sector –el sector civil organitzat– de la manera com aquest preveu la participació de les persones, respectant-ne la capacitat i independència.

Per això, el paper de les administracions públiques ha d'ésser el de donar suport a l'associacionisme i el voluntariat i oferir-los cooperació amb l'objectiu de promoure la innovació, la col·laboració amb altres agents socials, l'impuls i el desenvolupament de polítiques públiques que permetin i reforcin l'exercici lliure i independent de les entitats i els voluntaris, i també el treball compartit amb els voluntaris per al

CVE-DOGC-A-15217027-2015

desenvolupament de les eines i polítiques de suport que s'hi refereixen. Aquest paper s'ha d'exercir des de la coordinació i l'eficiència procurant dur a terme accions de foment i suport a l'associacionisme i el voluntariat des d'una perspectiva nacional, posant a l'abast de tothom els recursos ja existents i promovent la creació d'eines i recursos de suport en funció de les competències.

Més enllà d'aquestes consideracions, cal deixar constància que en la societat actual, fruit de l'herència històrica i social, hi conviuen d'una manera simultània amb l'associacionisme i el voluntariat diversos tipus d'accions de participació i col·laboració ciutadanes, desenvolupades totes des de la gratuïtat i la solidaritat. Aquestes accions es reconeixen per mitjà d'un ampli ventall de denominacions, des de l'associacionisme i el voluntariat fins a l'activisme, el monitoratge o la militància, per posar només alguns exemples. I, tot i que es manifesten prioritàriament d'una manera presencial, també ho fan per mitjà dels canals virtuals. Aquestes accions són l'expressió natural d'una societat activa, amb valors i amb esperit participatiu. Justament, un dels propòsits de la Llei és reconèixer i identificar, d'entre les nombroses actuacions que moltes persones han dut a terme per voluntat pròpia i d'una manera gratuïta –que en l'ús col·loquial, per raons etimològiques, han estat denominades *accions de voluntariat*–, les accions que són pròpiament de voluntariat, no per a desmerèixer les que no ho són, sinó per a potenciar, promoure i protegir les que efectivament responen al model català de voluntariat que aquesta llei promou. En aquest sentit, el fet de reconèixer i valorar el voluntariat com un element diferencial d'entre les diverses formes de participació no implica deixar de reconèixer la vàlua de totes les altres accions solidàries que moltes persones duen a terme mogudes per l'afany de col·laborar, d'aportar experiència, de retornar a la societat allò que han rebut o, simplement, de participar activament en propostes sorgides de la societat civil mateixa o dels poders públics. Totes aquestes accions es continuaran duent a terme i totes mereixen ésser reconegudes i valorades, encara que no responguin a la definició, la finalitat i la motivació de l'acció voluntària que aquesta llei defineix com l'acció duta a terme per una persona que, lliurement i solidàriament, per voluntat pròpia i sense cap compensació econòmica, decideix dedicar part del seu temps a exercir, d'una manera compartida amb altres persones, un compromís de transformació de la societat, en el marc d'una activitat associativa, en un programa específic de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre i en benefici de tercers.

La importància i el valor afegit de l'associacionisme i el voluntariat i llur gran incidència en l'entorn són un fet que es constata a escala europea. Ja fa temps que alguns òrgans de la Unió Europea fan, per mitjà de diverses normes, recomanacions que posen en relleu l'impacte de l'associacionisme i el voluntariat i vetllen per promoure'ls i fomentar-los.

La Generalitat de Catalunya es va comprometre a preservar el voluntariat, ja l'any 1991, amb la promulgació de la Llei 25/1991, del 13 de desembre, per la qual es crea l'Institut Català del Voluntariat, una llei pionera a l'Estat –derogada per la Llei 7/2004, del 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, que va establir l'adscripció de les funcions, el personal i el patrimoni d'aquest institut al Departament de Benestar i Família–, i posteriorment amb el reconeixement de la Carta del voluntariat de Catalunya, reconeguda pel Parlament de Catalunya per mitjà de la Resolució 98/V, del 29 de maig de 1996. L'any 2002, representants de les entitats i associacions de Catalunya es van aplegar a Barcelona per a celebrar el Segon Congrés Català de l'Associacionisme i el Voluntariat. En el manifest aprovat, es remarcava que «l'acció voluntària, lliure i compromesa de moltes persones per a la millora constant de les condicions de vida i per a la defensa i l'acreciment de la societat i la cultura catalanes ha constituït un element essencial en la configuració de Catalunya com a país amb una identitat pròpia» i es posava èmfasi en els reptes més immediats, entre els quals hi havia la necessitat de «generar un marc legal i fiscal que afavoreixi de manera més determinant el paper de l'associacionisme i el conjunt del tercer sector». Com a complement d'aquest treball, l'any 2008 el Govern va impulsar el primer Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, fruit d'un ampli procés participatiu, que representa, encara avui, un full de ruta innovador i potent en aquesta matèria, tal com es reflecteix en l'articulat d'aquesta llei. Transcorreguts els anys, es considera primordial actualitzar els drets i els deures dels voluntaris i de les organitzacions que els acullen, a fi de vetllar pel correcte desenvolupament de la tasca en la qual col·laboren i de garantir-lo.

L'article 166.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atorga a la Generalitat «la competència exclusiva en matèria de voluntariat, que inclou, en tot cas, la definició de l'activitat i la regulació i la promoció de les actuacions destinades a la solidaritat i a l'acció voluntària que s'executin individualment o per mitjà d'institucions públiques o privades». En l'exercici d'aquesta competència, aquesta llei té per objecte, fonamentalment, fomentar, reconèixer, protegir i donar a conèixer l'associacionisme i el voluntariat com a agents de transformació social i alhora preservar el model català de voluntariat, i també reconèixer institucionalment les accions solidàries que els ciutadans de Catalunya duen a terme amb l'afany de participar i col·laborar en moltes activitats que s'acompleixen a Catalunya.

El Congrés Europeu del Voluntariat celebrat al novembre del 2011 va permetre debatre la importància del treball entre els agents que incideixen en un territori per a aconseguir-ne la millora, fent xarxa; el paper clau de l'establiment de polítiques en matèria d'associacionisme i voluntariat acordades amb el sector; la importància de la bona gestió dels equips de voluntariat des de les entitats, i la diversitat creixent dels perfils

CVE-DOGC-A-15217027-2015

de voluntariat, entre d'altres. D'aquest marc comú de debat entre els diversos agents, van sorgir una sèrie de consideracions que s'han tingut en compte per a elaborar aquesta llei.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta llei reflecteix el compromís de la Generalitat de promoure el model català de voluntariat aprofundint en el dret dels ciutadans a participar amb transparència en la millora de la cohesió social, des de la llibertat, des de la seva pròpia realitat i des de la independència civil.

Aquesta llei consta de 26 articles, dividits en quatre capítols, una disposició addicional, tres disposicions transitòries i una disposició final.

Les disposicions generals del capítol I regulen l'objecte i la finalitat de la Llei; l'àmbit d'aplicació; les definicions de voluntariat i associacionisme, entre altres, a fi de reconèixer-los i identificar-los entre les nombroses actuacions dutes a terme per voluntat pròpia i d'una manera gratuïta. La Llei vol reconèixer el voluntariat com un element diferenciat entre les diverses formes de participació. El capítol I també incideix especialment en els principis que inspiren l'acció voluntària, els àmbits en els quals es focalitza i es desenvolupa l'acció voluntària, d'una banda a terme pels voluntaris per mitjà dels programes de voluntariat de les entitats, el règim jurídic de la relació de voluntariat i el full de compromís. En aquest sentit, la Llei deixa palès que el voluntariat s'esdevé en el moment en què la persona es vincula a un programa dut a terme per una entitat privada sense ànim de lucre perquè desitja canviar una realitat determinada que percep i valora com a desajustada, amb la voluntat de transformar-la i millorar-la, per la qual cosa cal entendre que el voluntariat és una actitud social que respon al sentiment de sentir-se solidari i alhora beneficiari de l'acció, i es duu a terme des de la sensibilitat per detectar situacions i necessitats diverses que requereixen actuacions.

El capítol II, sobre les relacions entre els subjectes del voluntariat, es subdivideix en dues seccions. La secció primera, relativa al règim jurídic de la relació de voluntariat exercida en el marc d'un programa de voluntariat, estableix els drets i els deures dels voluntaris i de les entitats i la naturalesa jurídica corresponent, que fan possible les accions voluntàries, i renova i actualitza els drets i els deures recollits en la Carta del voluntariat de Catalunya. La secció segona regula els drets i els deures dels destinataris de l'acció voluntària, que és com la Llei reconeix les persones físiques per a les quals l'acció voluntària comporta un benefici. Aquests drets i deures delimiten el marc de relació entre els subjectes del voluntariat, i n'han de poder garantir un exercici correcte i un encaix òptim en resposta a la missió compartida.

La importància de delimitar els drets i els deures dels voluntaris, de les organitzacions que els acullen, i també dels destinataris o beneficiaris rau en el fet que de la relació i la confluència entre ells es desprèn una concepció del dret que no és possible sense una referència al deure, a fi de vetllar pel correcte desenvolupament de la tasca en la qual col·laboren plegats i garantir-lo. Aquest capítol recull, per tant, la voluntat d'articular un sistema de drets i deures que garanteixi els principis bàsics de l'acció voluntària i el respecte pel model català del voluntariat, que reconegui el voluntariat com una manifestació solidària i transformadora que es canalitza per mitjà d'entitats sense ànim de lucre i que reconegui també que tots els ciutadans tenen dret d'organitzar-se i contribuir, d'acord amb llurs preferències i capacitats, a la tasca dels voluntaris; que el compromís d'actuació que comporta el voluntariat es fonamenta en una decisió lliure i personal de participació motivada per principis de solidaritat i altruisme; que el voluntariat contribueix a un desenvolupament social de l'entorn i del món més just, solidari, equilibrat, pacífic i respectuós amb el medi per mitjà de la participació dels ciutadans en la vida de les societats; que el voluntariat estimula la responsabilitat social dels ciutadans i contribueix a la resolució de les necessitats socials des de la societat civil i amb independència dels poders públics i les administracions, i que el voluntariat fonamenta la seva acció en els principis d'associació i de participació democràtica, i de respecte a la dignitat, la igualtat i la llibertat de la persona.

El capítol III s'estructura en quatre seccions. La secció primera estableix les relacions entre les administracions públiques i les entitats per mitjà dels principis rectors d'aquestes relacions. S'han de fonamentar en els principis de col·laboració, de complementarietat i de participació amb l'objectiu de cercar l'acord entre els actors participants en el territori. Les seccions segona a quarta regulen els instruments estructurals amb què es dota el Govern, en aquest marc conceptual, per a vertebrar i garantir el model de relació de l'Administració de la Generalitat amb el sector: el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, un òrgan consultiu i assessor en matèria d'associacionisme i voluntariat; el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, que estableix el disseny conjunt de les polítiques públiques que afecten el sector, i el Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya com a registre públic que es crea amb la finalitat de simplificar els tràmits per a assolir la finestra única d'entitats. La creació del Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya ha de permetre al Govern de crear un catàleg virtual d'entitats que reculli totes les dades necessàries de totes les entitats del país per a fomentar el coneixement i la implicació de la ciutadania en els programes que aquestes duen a terme.

El capítol IV estableix quines han d'ésser les polítiques de les administracions públiques de Catalunya per al foment de l'associacionisme i del voluntariat, amb l'objectiu d'enfortir els sectors i dotar-los de les eines necessàries per a la promoció, la consolidació i la protecció del model català del voluntariat. Aquestes accions

CVE-DOGC-A-15217027-2015

consisteixen a potenciar mesures per a la implicació associativa i la participació dels ciutadans en programes de voluntariat; fomentar el treball en xarxa i la posada en comú dels recursos existents en un mateix territori; potenciar mesures per a sensibilitzar els ciutadans i incorporar-los en programes de voluntariat dins de les entitats; impulsar campanyes d'informació i sensibilització sobre el voluntariat, la difusió dels seus valors i l'aplicació de mesures per al reconeixement públic de la tasca de voluntariat; facilitar espais de trobada i debat entre les entitats; promoure la convocatòria de programes de suport i de línies d'ajuts i subvencions per als projectes i les accions de les entitats; donar suport a les activitats formatives de les entitats; impulsar accions de recerca, estudis i publicacions sobre l'associacionisme i el voluntariat; promoure l'accés als serveis d'informació, documentació, assessorament i suport tècnic a les entitats; impulsar la presència de les accions voluntàries als mitjans de comunicació i la difusió de la tasca feta, promoure la connexió i el treball en xarxa de les entitats catalanes amb altres entitats de fora de Catalunya, i també impulsar una xarxa catalana del voluntariat com a espai de relació entre el món associatiu i la ciutadania.

Aquestes tasques, d'acord amb el que disposa el capítol IV, les han de dur a terme les diverses administracions públiques d'una manera coordinada, i les administracions locals han de procurar difondre i posar a l'abast de les entitats i els ciutadans els recursos que el Govern posa a llur disposició.

La disposició addicional conté preceptes relatius a l'àmbit d'aplicació de la Llei, i també la salvaguarda del règim normatiu aplicable a determinats àmbits relacionats amb el voluntariat.

Les disposicions transitòries primera i segona estableixen els terminis i les condicions perquè les entitats s'adaptin a les regulacions de la Llei, i perquè també s'hi adaptin els programes de voluntariat vinculats a una administració pública. La transitòria tercera encomana al Govern l'elaboració d'un projecte de llei de foment de l'associacionisme.

La disposició final autoritza el Govern a fer el desplegament reglamentari d'aquesta llei.

Capítol I. Disposicions generals

Article 1. Objecte i finalitat

Aquesta llei té per objecte regular el model català de voluntariat, amb la finalitat de divulgar, fomentar, reconèixer i protegir l'associacionisme i el voluntariat i donar-los suport com a agents de transformació social, en el marc del que estableix l'article 166.2 de l'Estatut d'autonomia, que reconeix a la Generalitat la competència exclusiva en aquesta matèria.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Aquesta llei s'aplica a les entitats privades sense ànim de lucre amb programes de voluntariat i a les persones físiques que aconsegueixen activitats d'interès general, definides com a *voluntariat* per aquesta llei, que es duen a terme exclusivament en el territori de Catalunya, amb independència del lloc on tingui el domicili social l'entitat.

2. Als efectes de l'aplicació d'aquesta llei, s'ha de considerar el que estableixen els estatuts de l'entitat pel que fa a l'àmbit territorial i el domicili de l'entitat.

Article 3. Definicions

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per:

a) *Voluntariat*: el conjunt d'accions i activitats d'interès general motivades per l'altruisme i la voluntat de transformació social que aconsegueixen persones físiques, denominades *voluntaris*, que participen en projectes en el marc d'una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre, d'acord amb el que estableix aquesta llei.

b) *Voluntaris*: les persones físiques que, d'una manera lliure, sense contraprestació econòmica i d'acord amb la capacitat d'obrar que els reconeix l'ordenament jurídic, decideixen dedicar part de llur temps al servei dels altres o a interessos socials i col·lectius, per mitjà de la participació en programes de voluntariat que duen a terme entitats sense ànim de lucre –amb les quals formalitzen un compromís que dóna origen als drets i deures que regula aquesta llei– o bé per mitjà de l'associacionisme i la participació en els diferents projectes que en aquest marc es puguin dur a terme.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

c) *Acció voluntària*: l'acció duta a terme per una persona que, lliurement i solidàriament, per voluntat pròpia i sense cap compensació econòmica, decideix dedicar part del seu temps a exercir, d'una manera compartida amb altres persones, un compromís de transformació de la societat, en el marc d'una activitat associativa, en un programa específic de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre i en benefici de tercers.

d) *Associacionisme*: l'activitat d'implicació social sense ànim de lucre ni personal ni col·lectiu, basada en la participació col·lectiva i compromesa, l'autoorganització, el voluntariat, la gestió democràtica i la voluntat de transformació social o personal.

e) *Entitat de voluntariat*: l'entitat privada sense ànim de lucre que aconsegueix activitats d'interès general, que ha decidit que la participació voluntària dels ciutadans és un valor imprescindible en la seva missió per a assolir les seves finalitats i que ha elaborat un programa de voluntariat que defineix i emmarca el valor i els espais de l'acció voluntària en l'entitat. Aquest programa és potestatiu per a les entitats de base associativa.

f) *Destinatari de l'acció voluntària*: les persones físiques, considerades individualment o integrades en grups, per a les quals l'acció voluntària comporta un benefici, la defensa de llurs drets, la millora de les condicions de vida o la satisfacció de llurs necessitats.

g) *Programa de voluntariat*: el document formal, aprovat per l'òrgan de govern d'una entitat de voluntariat, que recull sistematitzadament i justificadament la voluntat de l'entitat d'organitzar una o més activitats d'interès general que complementin el compliment dels seus objectius o hi coadjuvin, amb la participació de voluntaris, com un valor afegit dins de l'organització.

Article 4. Principis de l'acció voluntària

1. Els principis que informen l'acció voluntària són la igualtat, la llibertat, la solidaritat, la transformació social, el compromís, el servei, l'altruisme, la gratuïtat, la responsabilitat, el civisme, la cooperació, la participació, el sentit crític, l'aprenentatge, la generositat, el respecte dels valors inherents al voluntariat, l'acompliment de l'activitat amb competència i l'autonomia respecte als poders públics. Igualment, són inherents a l'acció voluntària els principis de no-discriminació, pluralisme, inclusió, integració i sostenibilitat i, en general, tots els que inspiren la convivència i l'avenç social en una societat democràtica, participativa i justa.

2. El Govern i els altres poders públics de Catalunya han d'acomplir les actuacions administratives respecte al voluntariat i l'associacionisme basant-se en els valors i principis a què fa referència l'apartat 1. En particular, han d'incentivar la conscienciació social sobre la importància del voluntariat i de l'associacionisme i dels principis i valors que els informen.

Article 5. Activitats d'interès general

1. Als efectes d'aquesta llei, són activitats d'interès general les que s'acompleixen en algun d'aquests àmbits:

- a) Els serveis socials.
- b) Els serveis sanitaris.
- c) L'atenció i el suport a les famílies.
- d) L'associacionisme educatiu.
- e) L'oci i el lleure.
- f) La cultura.
- g) L'esport.
- h) La justícia global, la defensa dels drets humans, el foment de la pau i la cooperació.
- i) El voluntariat internacional.
- j) La defensa del medi ambient.
- k) La igualtat de gènere i el respecte per la identitat i l'orientació sexuals.
- l) La joventut.
- m) La gent gran.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

- n) El millorament de les condicions socioeconòmiques i la cohesió social.
 - o) Les activitats comunitàries i veïnals.
 - p) Els moviments ateneistes.
 - q) La protecció dels animals.
 - r) Les activitats que es basen en els principis de l'acció voluntària que estableix l'article 4.
2. Es poden regular per reglament les condicions en què s'acompleixen les activitats d'interès general en alguns dels àmbits a què fa referència l'apartat 1, en el cas que llurs especificitats ho requereixin.
3. Els àmbits a què es refereix l'apartat 1 s'han de prendre com a referència per a la constitució del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.

Article 6. Règim jurídic de la relació de voluntariat

1. La relació de voluntariat uneix els voluntaris amb les entitats de voluntariat per a dur a terme l'acció voluntària. En alguns casos aquesta relació pot tenir destinataris, en els termes que regula la secció segona del capítol II.
2. Si l'entitat de voluntariat és associativa, correspon a cada entitat d'exigir o no la condició de soci per a participar com a voluntari en el desenvolupament dels seus programes.
3. El règim jurídic de la relació de voluntariat exercida al marge d'un programa de voluntariat és el que estableix la normativa aplicable en cada cas.
4. El règim jurídic de la relació de voluntariat exercida en el marc d'un programa de voluntariat és el que estableix la secció primera del capítol II. Si els voluntaris són contractats per l'entitat o hi mantenen una relació subjecta a una retribució econòmica no poden exercir en cap cas una acció voluntària que comporti exercir les mateixes funcions o similars en la mateixa entitat.

Article 7. Full de compromís

1. La incorporació dels voluntaris als programes de voluntariat es formalitza per escrit, per mitjà del full de compromís, que ha de contenir, com a mínim, el caràcter voluntari i altruista de la relació, les funcions i les tasques acordades, el compromís de rescabament de les despeses assumides pel voluntari, la formació fixada com a necessària per l'entitat i l'existència d'una assegurança per al voluntari d'acord amb el que estableix l'article 8.j. El full de compromís també ha de tenir en compte les condicions de gènere i la conciliació de la vida laboral i familiar.
2. Correspon a l'Administració de la Generalitat, per mitjà de l'òrgan actiu competent en matèria d'associacionisme i voluntariat, de facilitar un model de document per a formalitzar el compromís entre l'entitat i el voluntari.
3. El full de compromís no és obligatori per als voluntaris que participen en algun dels programes d'una entitat de la qual són socis.
4. En el cas dels menors d'edat, els pares o tutors legals han de signar el full de compromís, sempre que els programes d'acció voluntària s'adaptin a les característiques i edat dels menors, respectant-ne en tot moment la voluntat.

Capítol II. Subjectes del voluntariat: voluntaris i entitats, destinataris de l'acció voluntària i Administracions Públiques

Secció primera. Règim jurídic de la relació de voluntariat exercida en el marc d'un programa de voluntariat

Article 8. Drets dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets següents:

CVE-DOGC-A-15217027-2015

- a) Obtenir de l'entitat de voluntariat en què col·laboren informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, sobre el sentit i el desenvolupament de l'acció voluntària i sobre el paper i l'itinerari que tenen dins l'entitat, i també disposar d'informació de les activitats i dels mitjans i el suport per a poder accomplir-les convenientment.
- b) Rebre la formació necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.
- c) Ésser tractats sense cap tipus de discriminació i amb respecte per llur condició i llurs creences.
- d) Formalitzar la vinculació amb l'entitat amb el full de compromís corresponent, d'acord amb l'article 7.
- e) Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris.
- f) Obtenir un certificat de llur participació en els programes de les entitats de voluntariat, en el qual s'han de fer constar, com a mínim, la naturalesa de l'acció voluntària i el període i el total d'hores en què s'ha desenvolupat.
- g) Tenir el reconeixement de l'experiència adquirida en tasques d'associacionisme i en programes de voluntariat per mitjà dels processos d'acreditació de competències adquirides per vies no formals d'acord amb la normativa vigent.
- h) Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats en què col·laborin, d'acord amb la naturalesa i la dinàmica interna de l'entitat.
- i) Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut adequades a la naturalesa i les característiques de l'activitat voluntària, i complir llur tasca en aquestes condicions.
- j) Rebre cobertura d'una assegurança de riscos derivats de l'activitat que compleixen com a voluntaris i dels danys que, involuntàriament, podrien causar a tercers per raó de llur activitat.
- k) Rescabar-se, si així ho acorden amb l'entitat de voluntariat en què duen a terme l'acció voluntària, de les despeses que aquesta els pugui ocasionar.
- l) Acordar lliurement les condicions i els possibles canvis de llur acció voluntària, el compromís de les tasques definides conjuntament, la durada i l'horari i les responsabilitats de cadascú.
- m) Desvincular-se de la tasca voluntària en el moment que ho considerin pertinent.
- n) Els altres que els reconeix l'ordenament jurídic.

Article 9. Deures dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els deures següents:

- a) Cooperar en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participen per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'entitat, i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat ha previst per a fer efectiu un treball coordinat en els programes.
- b) Participar activament en la formació acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca.
- c) Accomplir l'activitat en què participen amb responsabilitat, diligència i competència, i respectar les normes internes de funcionament de l'entitat de voluntariat i els principis i valors que estableix l'article 4.
- d) Observar les mesures de seguretat i salut que estableixen les lleis.
- e) Rebutjar tota contraprestació econòmica o material que els ofereixin els destinataris o tercers per llur actuació, llevat dels diners de butxaca i d'altres conceptes similars pel que fa als programes de voluntariat internacional.
- f) Respectar els drets i la dignitat dels destinataris de l'acció voluntària i dels altres voluntaris amb els quals col·laborin.
- g) Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes i conegudes en l'acompliment de llur activitat.
- h) Notificar a l'entitat de voluntariat llur renúncia amb l'antelació suficient, per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

Article 10. Drets de les entitats

Les entitats amb programes de voluntariat tenen els drets següents:

- a) Escollir lliurement el voluntari segons la naturalesa i les característiques de la tasca que s'ha de dur a terme i d'acord amb llurs normes de funcionament intern i els programes que s'han de desenvolupar.
- b) Demanar al voluntari respecte pels valors i la missió de l'entitat.
- c) Redamar al voluntari que dugui a terme la formació acordada per a poder acomplir adequadament la seva tasca.
- d) Desvincular, justificadament, el voluntari del programa de voluntariat en què participa si incorre en l'incompliment manifest del full de compromís.

Article 11. Deures de les entitats

Les entitats amb programes de voluntariat tenen els deures següents:

- a) Disposar d'un pla de voluntariat o de participació que reculli els aspectes relatius a la gestió dels voluntaris dins de l'entitat.
- b) Disposar d'un pla de formació o d'un itinerari formatiu dels voluntaris de l'entitat en els quals es pugui identificar la formació que el voluntari necessita per a poder dur a terme la seva tasca a l'entitat i participar-hi.
- c) Facilitar informació sobre la missió i l'estil de treball de l'entitat de voluntariat a fi de garantir un encaix correcte entre les aspiracions de l'entitat i les del voluntari.
- d) Nomenar una persona com a responsable de la coordinació dels voluntaris de l'entitat de voluntariat.
- e) Formalitzar la vinculació amb el voluntari per mitjà del full de compromís corresponent, d'acord amb el que estableix l'article 7, i complir els compromisos adquirits.
- f) Proveir el voluntari, en cas que sigui necessari, d'un element identificador en què consti, com a mínim, la seva condició de voluntari.
- g) Mantenir, si escau, un registre en què constin inscrits els voluntaris de l'entitat de voluntariat, una descripció mínima de l'activitat que duen a terme i qualsevol dada que pugui facilitar la certificació posterior de llur activitat, que s'estableix en la lletra h.
- h) Certificar, a petició del voluntari, la seva participació i vinculació als programes de l'entitat de voluntariat, fent-hi constar les activitats i funcions dutes a terme, l'any de realització i el nombre d'hores dedicades, i també la formació feta i la durada.
- i) Assegurar els riscos derivats de l'activitat que duu a terme el voluntari i la responsabilitat civil de les accions esmentades en tot moment, i assegurar també les mesures de seguretat i salut d'acord amb la normativa vigent.
- j) Rescabalar el voluntari, si així ho han acordat amb aquest, de les despeses que li pugui ocasionar l'acció voluntària.
- k) Garantir l'exercici del voluntariat d'acord amb el que consta en el full de compromís i els drets que reconeix aquesta llei, i disposar d'elements facilitadors de l'atenció i el seguiment del voluntari.
- l) Complir els deures que s'estableixin per reglament en l'àmbit sectorial corresponent.
- m) Adaptar les actuacions que han de fer els voluntaris, atenent llur situació personal o la dels altres actors del programa al qual estan vinculades.
- n) Facilitar la participació dels voluntaris en el disseny i l'execució dels programes d'acció voluntària que es vulguin desenvolupar.
- o) Participar activament en els protocols i els mecanismes que s'estableixin per a combatre els maltractaments i posar-los en coneixement de les autoritats policials o judicials en cas que se'n detectin indicis en les persones ateses.
- p) En el cas de les entitats de menys de cent voluntaris, els deures a què fan referència les lletres a, b i h es

CVE-DOGC-A-15217027-2015

poden delegar a les federacions respectives o a entitats de primer nivell, després d'haver-los acceptat, o els poden complir, coordinadament, amb diverses entitats o per mitjà de convenis amb les administracions públiques.

Secció segona. Drets i deures dels destinataris de l'acció voluntària

Article 12. Drets dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els drets següents:

- a) Rebre una acció voluntària que respecti llur dignitat i intimitat personal i familiar i llurs conviccions polítiques, religioses o de qualsevol tipus, evitant tota discriminació.
- b) Disposar d'informació actualitzada sobre els programes de les actuacions que els afecten, prèviament i en qualsevol fase del procés.
- c) Aconseguir la intervenció dels responsables de les entitats d'acció voluntària en el supòsit que sorgeixin conflictes amb el voluntari.
- d) Sol·licitar i obtenir la substitució del voluntari assignat si existeixen causes que ho justifiquen, o bé prescindir de l'acció voluntària sota llur responsabilitat.
- e) Participar activament en l'avaluació dels programes de voluntariat de què han estat beneficiaris.

Article 13. Deures dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els deures següents:

- a) Col·laborar, sempre que sigui possible, amb el voluntari, respectant-lo i facilitant-li la feina.
- b) No oferir contraprestacions, monetàries o en espècie, als voluntaris per l'acció que han dut a terme.
- c) Notificar amb suficient antelació a l'entitat que es vol prescindir del programa d'acció voluntària.
- d) No exigir als voluntaris actuacions que no corresponen a la naturalesa de l'acció voluntària.

Capítol III. Les administracions públiques, l'associacionisme i el voluntariat

Secció primera. Principis

Article 14. Principis rectors

1. Les relacions entre les administracions públiques i les entitats de voluntariat s'han d'inspirar en els principis de col·laboració, complementarietat i participació i han de tenir com a objectiu la cohesió social i la vertebració territorial. En tots els casos, l'actuació administrativa ha de salvaguardar l'autonomia de l'organització i la iniciativa del voluntariat i ha de partir del principi de confiança mútua, evitar l'excés i la reiteració de burocràcia i promoure l'estabilitat de les entitats.
2. Les relacions entre les administracions públiques i les entitats amb programes de voluntariat no poden exonerar en cap cas els poders públics de llur responsabilitat pel que fa a la garantia del gaudi efectiu dels drets socials dels ciutadans que reconeix l'Estatut d'autonomia.
3. Les administracions públiques han de dur a terme l'avaluació periòdica de les polítiques, els programes i les mesures concretes de suport a l'associacionisme i el voluntariat, i han de fer un incís especial en el retorn social de les iniciatives impulsades.
4. L'acció voluntària no substitueix en cap cas les prestacions de treballs o serveis professionals remunerats. Les administracions públiques han de vetllar, per mitjà dels mecanismes d'inspecció pertinents, perquè aquesta intromissió no es produeixi.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

Article 15. La relació de l'Administració de la Generalitat amb les entitats

1. Correspon al Govern d'aplicar les polítiques públiques necessàries per a la promoció, el reconeixement i la protecció de l'associacionisme i el voluntariat en els diversos àmbits d'interès general, i garantir en tot moment la relació amb les entitats, d'acord amb els principis rectors que estableix l'article 14.

2. Correspon al departament competent en matèria d'associacionisme i voluntariat vetllar per la coordinació de les actuacions que, a partir de llurs competències, duguin a terme els altres departaments en aquesta matèria.

3. El Govern pot delegar en les administracions locals la promoció, el reconeixement i la protecció de l'associacionisme i el voluntariat en els diversos àmbits d'interès general mitjançant convenis, contractes o altres formes de col·laboració establertes per la legislació vigent.

4. El Govern, per a complir les finalitats que estableixen els apartats 1, 2 i 3, s'ha de dotar de tres instruments que han de vertebrar i garantir el model de relació de l'Administració de la Generalitat amb les entitats:

a) El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.

b) El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat.

c) El Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.

5. El Govern, per a complir les finalitats que estableixen els apartats 1, 2 i 3, ha d'elaborar:

a) El Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya, com a programa estable de suport permanent a la formació dels voluntaris i a la dels responsables de la dinàmica associativa, impartida per entitats sense ànim de lucre.

b) L'Informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya, que, d'una manera periòdica, ha d'ésser l'estudi de referència que ha de recollir i mostrar la situació del voluntariat i de les entitats que l'acullen.

Secció Segona. el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya**Article 16. Naturalesa**

1. El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya es constitueix com a òrgan consultiu i d'assessorament del Govern en matèria associativa i de voluntariat i, concretament, en l'elaboració, el seguiment i l'avaluació del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, per a dur a terme els programes necessaris per a aconseguir que el voluntariat i el món associatiu tinguin capacitat d'incidència social i afrontin positivament el futur i el procés de creixement i consolidació.

2. El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya s'adscriu al departament competent en matèria de suport a l'associacionisme i el voluntariat.

Article 17. Funcions

Són funcions del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya:

a) Elaborar i proposar informes, estudis i dictàmens respecte a les polítiques, les actuacions i els programes del Govern en matèria d'associacionisme i voluntariat.

b) Proposar programes d'interès especial per al teixit associatiu i el voluntariat.

c) Elaborar els plans, les línies estratègiques, els objectius i les mesures amb relació a les matèries associatives i de voluntariat, i fer-ne el seguiment i l'avaluació.

d) Participar en el procés d'elaboració del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat i fer-ne el seguiment i l'avaluació.

e) Prestar suport a les entitats perquè millorin llur gestió interna i coordinar llur actuació amb les administracions.

f) Desenvolupar processos de participació oberts a tota la societat civil quan llur objecte tingui relació amb l'associacionisme i el voluntariat, i participar en els processos de participació promoguts per altres òrgans de la Generalitat, d'una manera coordinada amb el departament que impulsa la participació.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

g) Comunicar possibles pràctiques abusives que comportin una intromissió en el mercat laboral.

h) Vetllar per la representació equilibrada i l'equilibri territorial dins el Consell i establir mecanismes de participació de les entitats més petites o de les que no estan adscrites a cap federació.

Article 18. Composició

1. El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya és integrat pels òrgans següents:

a) El Ple.

b) La Comissió Permanent.

2. El Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya pot crear grups de treball per a debatre temes concrets o sectorials.

3. La composició i el funcionament de la Comissió Permanent i dels grups de treball s'han de regular per reglament.

4. El Ple del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya és integrat, com a mínim, pels membres següents:

a) La presidència.

b) La vicepresidència primera.

c) La vicepresidència segona.

d) La vicepresidència tercera.

e) Les vocalies.

f) La secretaria.

5. La presidència és exercida pel titular del departament competent en matèria de suport a les entitats i el voluntariat.

6. La vicepresidència primera és exercida pel titular de l'òrgan actiu competent en matèria d'associacionisme i voluntariat amb rang mínim de director general, i exerceix la presidència del Consell en absència del titular de la presidència.

7. Les vicepresidències segona i tercera són designades per les vocalies del Consell en representació de les entitats que estructuren i vertebreren el sector associatiu i de voluntariat, en els àmbits que estableix l'article 5, i cessen quan es produeix la renovació de les vocalies. Les entitats han de comunicar a la secretaria del Consell la designació de les vicepresidències segona i tercera.

8. Les vocalies són nomenades per la presidència del Consell i han d'ésser ocupades, com a mínim, per:

a) Una persona en representació del departament competent en matèria de suport a les entitats i el voluntariat, designada pel Govern.

b) Persones designades per la presidència del Consell a proposta de les organitzacions que estructuren i vertebreren el sector associatiu i de voluntariat de Catalunya en l'àmbit sectorial i en representació dels àmbits que determina l'article 5.

c) Fins a un màxim de sis persones o entitats que destaquin per llur treball significatiu i llur incidència i experiència en la vertebració territorial del sector, d'acord amb el procediment que s'estableixi per reglament.

d) Dues persones designades en representació de les dues organitzacions sindicals que tinguin la consideració de més representatives a Catalunya.

e) Dues persones designades en representació de les dues organitzacions empresarials que tinguin la consideració de més representatives a Catalunya en l'àmbit dels serveis socials, una en representació de les entitats d'iniciativa social i una altra en representació de les entitats d'iniciativa mercantil que duen a terme accions voluntàries des de l'empresa.

f) Una persona en representació del Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, designada per aquest organisme.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

g) Dues persones en representació de l'àmbit local, designades per les associacions d'ens locals més representatives de Catalunya.

9. La secretaria, amb veu i vot, és exercida per una persona designada per la presidència del Consell d'entre el personal al servei del departament competent en matèria de suport a les entitats i el voluntariat.

10. Els membres del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya es renoven cada tres anys.

Article 19. Funcionament

1. El Ple del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya s'ha de reunir en sessió ordinària almenys tres vegades l'any.

2. El Ple del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya pot crear comissions de treball respecte a les polítiques públiques de la Generalitat en matèria associativa i de voluntariat o del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, amb la participació dels diferents sectors associatius, del voluntariat, d'agents relacionats que s'estimin necessaris i de persones expertes en l'associacionisme i el voluntariat.

3. El Ple del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya ha de garantir la publicitat dels acords que adopti i impulsar mecanismes deliberatius i participatius per a arribar a les entitats que no hi són representades.

Article 20. Mitjans materials

1. El Govern ha de posar a l'abast del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya els instruments materials i humans que siguin necessaris per tal que aquest pugui dur a terme la seva tasca i, en aquest sentit, ha d'habilitar un espai físic i virtual específic, per tal que aquest pugui donar publicitat dels acords o els processos en què participi.

2. Els membres del Ple del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya que no siguin personal al servei de les administracions públiques poden percebre les indemnitzacions i els drets d'assistència que estableix la normativa vigent.

Secció tercera. El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

Article 21. Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

El Govern duu a terme la planificació general de les activitats de l'acció voluntària per mitjà del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, el qual determina els eixos, les línies estratègiques, els objectius i les mesures pel que fa a l'associacionisme i el voluntariat.

Article 22. Procés d'elaboració i avaluació del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

El Govern ha d'elaborar el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat amb una periodicitat màxima de quatre anys, el qual s'ha d'avaluar, com a màxim, l'any següent al del finiment de la seva vigència. Aquest pla s'ha d'elaborar per mitjà d'un procés de participació transparent, que ha de constar com a document annex al Pla, i amb la participació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.

Article 23. Contingut del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat ha d'incloure, com a mínim, les mesures següents, amb el pressupost assignat, els terminis de compliment i els paràmetres avaluable:

- a) Mesures de coordinació i intercanvi d'experiències que impulsin les administracions i les iniciatives privades.
- b) Mesures de suport, per mitjà dels recursos econòmics, materials i tècnics que es considerin adequats, per tal d'enfortir el teixit associatiu i fomentar el voluntariat, sempre preservant-ne la independència respecte als poders públics.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

c) Accions de sensibilització, orientades a conscienciar la societat sobre els beneficis de l'acció voluntària com un instrument de participació social i una forma d'expressió de la solidaritat entre els ciutadans.

d) Actuacions formatives i de recerca destinades a millorar la qualitat de l'acció voluntària, sia de forma directa o per mitjà de les entitats.

Article 24. Els instruments de planificació sectorial i local

El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat es pot complementar amb plans sectorials que impulsin els departaments de la Generalitat en l'àmbit de les competències respectives, i també amb els plans d'àmbit municipal o comarcal que impulsin els ens locals.

Secció quarta. El Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

Article 25. Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

1. Es crea el Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya adscrit al departament competent en matèria d'associacionisme i voluntariat, que n'exerceix la gestió.

2. El Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya té caràcter públic. Les administracions públiques de Catalunya i les entitats amb programes de voluntariat tenen accés a les dades registrals en els termes que estableix l'article 37 de la Llei de l'Estat 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sens perjudici de la protecció i les garanties que la legislació vigent en aquesta matèria atorguen a les dades de caràcter personal.

3. La inscripció en el Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya és voluntària i gratuïta. S'hi poden inscriure totes les entitats que d'acord amb l'article 3.e puguin ésser entitats amb programes de voluntariat.

4. El Registre General de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya té la finalitat de simplificar els tràmits per a acreditar el caràcter d'entitat de voluntariat a Catalunya a efectes de:

- a) Rebre subvencions vinculades al seu àmbit o per al foment de l'associacionisme i el voluntariat.
- b) Tenir la qualitat d'interlocutora vàlida de l'Administració en l'àmbit sectorial que correspongui.
- c) Fer efectiu el dret d'ésser informada per l'Administració dels projectes de llei o reglaments que la puguin afectar, sens perjudici del tràmit d'audiència reconegut per la normativa vigent.
- d) Exercir els drets que determinin les lleis sectorials o les normes reglamentàries dictades en execució del que disposa aquesta llei.

5. El funcionament del Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya i les formes d'accés, d'inscripció i de cancel·lació s'han de regular per reglament, respectant, en tot cas, els principis següents:

Primer. No cal que l'entitat de voluntariat inscrita porti els documents i les dades que figuren en el Registre en els procediments per a atorgar ajuts públics i subvencions en matèria d'associacionisme i voluntariat, independentment de quina sigui l'administració que els atorga.

Segon. Els òrgans competents de les administracions públiques catalanes han de consultar la informació registral de les entitats que sol·licitin un ajut públic o una subvenció en matèria d'associacionisme i voluntariat.

Tercer. Les entitats inscrites en el Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya han d'actualitzar llurs dades registrals en el cas que hi hagi un canvi en les que van donar en el moment d'inscriure-s'hi, i, així mateix, han de formular una declaració de vigència de les dades registrals quan sol·licitin un ajut o una subvenció o quan optin a subscriure qualsevol tipus d'acord o conveni amb una administració pública de Catalunya.

Capítol IV. Foment de l'associacionisme i el voluntariat

Article 26. Mesures de suport i foment de l'associacionisme i el voluntariat

CVE-DOGC-A-15217027-2015

1. Les administracions públiques de Catalunya, d'acord amb les competències respectives, amb la finalitat de fomentar i facilitar l'associacionisme i el voluntariat, han de promoure les actuacions següents:

- a) Potenciar mesures per a la implicació associativa i la participació dels ciutadans en programes de voluntariat.
 - b) Organitzar campanyes d'informació i sensibilització sobre l'associacionisme i el voluntariat i difondre'n els valors.
 - c) Aplicar mesures per al reconeixement públic de la tasca dels voluntaris i de les entitats que els acullen.
 - d) Prestar assessorament i assistència tècnica a l'associacionisme i a les entitats amb programes de voluntariat perquè puguin accomplir correctament les activitats.
 - e) Promoure el treball en xarxa, l'acord i la coordinació de les entitats amb els agents del territori.
 - f) Impulsar la xarxa catalana del voluntariat com a espai obert de relació i interacció entre el món associatiu i la ciutadania, i promoure acords per a unificar i simplificar els tràmits per a accedir als ajuts, les subvencions o els recursos que s'ofereixin.
 - g) Convocar regularment programes de suport, ajuts i subvencions, en coordinació amb la resta d'administracions de conformitat amb les prioritats que estableix el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat.
 - h) Impulsar beneficis fiscals i reduccions en els preus públics per a l'ús dels serveis i infraestructures dependents de les administracions públiques.
 - i) Promoure les activitats formatives de voluntariat i donar-hi suport, i potenciar el Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya, fent-lo accessible a tot el territori i a tots els nivells i àmbits d'actuació.
 - j) Impulsar accions de recerca, estudis i publicacions sobre l'associacionisme i el voluntariat.
 - k) Promoure l'accés als serveis d'informació, documentació, assessorament i suport tècnic a les entitats.
 - l) Impulsar la promoció i el reconeixement dels voluntaris i de les activitats que duen a terme.
 - m) Facilitar espais de trobada, de debat i d'intercanvi de coneixement de les entitats amb programes de voluntariat.
 - n) Fomentar actuacions innovadores en el món del voluntariat i impulsar les noves formes de voluntariat.
 - o) Controlar i denunciar, per mitjà dels instruments a llur abast, les pràctiques abusives que poden representar una ocupació de llocs de treball ordinari.
2. El Govern ha de vetllar perquè es duguin a terme les accions de foment i suport de l'associacionisme i el voluntariat d'una manera coordinada, establint els instruments i recursos necessaris.
3. L'Administració de la Generalitat ha d'informar els ciutadans sobre les entitats, els programes i les activitats relacionats amb l'acció voluntària que es duguin a terme a Catalunya, ha d'assessorar les entitats amb programes de voluntariat que ho sol·licitin i els ha de donar suport tècnic.

Disposició addicional. Voluntariat exclòs de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei

- 1. Les disposicions d'aquesta llei no s'apliquen al voluntariat de protecció civil ni al voluntariat en matèria de prevenció, extinció d'incendis i salvaments, als quals s'aplica la normativa específica corresponent.
- 2. Aquesta llei no s'aplica a les accions solidàries que es duen a terme d'una manera lliure i sense compensació econòmica i al marge d'entitats privades sense ànim de lucre, ni tampoc a les accions solidàries que es duen a terme per parentiu, per amistat o per veïnatge, o com a conseqüència d'una relació civil, acadèmica, funcional, laboral o mercantil, o derivada d'una obligació jurídica o de pertinença, ni les dutes a terme per interès propi d'una persona o d'un col·lectiu, ni les activitats acomplertes per col·lectius no formals o moviments socials.
- 3. Aquesta llei no s'aplica als projectes o campanyes puntuals que impulsen entitats sense ànim de lucre o administracions que mobilitzen els ciutadans per una causa concreta.

CVE-DOGC-A-15217027-2015

4. Pel que fa a les entitats i activitats regulades per una normativa específica, les disposicions d'aquesta llei només són aplicables supletòriament.

5. Les disposicions d'aquesta llei s'han d'aplicar sens perjudici de la legislació sobre cooperació al desenvolupament i solidaritat internacional.

Disposicions transitòries

Primera. Adaptació de les entitats

El Govern ha de fixar per reglament els terminis, el grau de compliment dels deures i l'observació dels drets que estableix la secció primera del capítol II, tenint en compte la tipologia i les dimensions de les entitats. En qualsevol cas, les entitats que tinguin més de cent voluntaris en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta llei s'han d'ajustar al que estableix en el termini d'un any a partir que entri en vigor. Les entitats amb un nombre inferior de voluntaris ho han de fer en un termini de dos anys.

Segona. Adaptació dels programes de voluntariat vinculats a una administració pública

1. En el termini de dos anys a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta llei, els programes de voluntariat vinculats a una administració pública han de passar a ésser duts a terme, preferentment, en el marc d'una entitat privada sense afany de lucre amb dinàmica associativa o amb programes de voluntariat, d'acord amb el que estableix l'article 1, sens perjudici de la col·laboració d'una administració pública en els termes del capítol III.

2. Les administracions que vulguin mantenir o impulsar nous programes de voluntariat, per la inexistència d'entitats sectorials o de qualsevol tipus, ho han de comunicar al departament competent en la matèria, que, juntament amb el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, han de valorar l'excepcionalitat de la proposta.

Tercera. Projecte de llei de foment de l'associacionisme

El Govern, en el termini de divuit mesos a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta llei, ha de presentar un projecte de llei per a fomentar l'associacionisme i donar-hi suport.

Disposició final. Desplegament reglamentari

1. S'autoritza el Govern a dictar les disposicions necessàries per al desplegament i l'aplicació d'aquesta llei.

2. El Govern, a proposta del departament que tingui assignades les competències en matèria de suport a les entitats i el voluntariat, ha d'aprovar, en el termini d'un any a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el reglament del Registre de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertochi la facin complir.

Palau de la Generalitat, 30 de juliol de 2015

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

CVE-DOGC-A-15217027-2015

Neus Munté i Fernández

Consellera de Benestar Social i Família

(15.217.027)

ANNEX 2: INSCRIPCIÓ DE PREVOLUNTARIAT

29/9/26, 22:16

Voluntariat - Quilòmetre Zero



VOLUNTARIAT

Comença aquí la teva experiència en un voluntariat únic i transformador!

Vull ser voluntària!



VULL SER PERSONA VOLUNTÀRIA!

Formulari voluntariat



Nom: *	
Cognoms: *	
Municipi de residència: *	
Data de naixement: *	dd/mm/aaaa
Gènere: *	v
Correu electrònic: *	
Mòbil: *	
Tipus d'identificació: *	v
Número d'identificació: *	
Formació i/o ocupació: *	
Estudies?:	v
Breu resum: què t'agrada fer en el teu temps lliure?: *	
Has fet algun tipus de voluntariat abans? Quin?: *	
A quin projecte vols ser persona voluntària?: *	v
Quines són les teves principals motivacions per fer aquest voluntariat?: *	
Pots emprar la llengua catalana com a llengua vehicular en les trobades de mentoria?: *	v
Com ens has conegut?: *	v
Altres comentaris:	
He llegit i accepto el tractament de les meves dades: *	☐
Accepto rebre informació sobre activitats, projectes o esdeveniments relacionats amb l'entitat: *	☐

ANNEX 3: CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I DRETS D'IMATGE



**quilòmetre
zero**

Mentoria social a Tarragona

- La informació i documentació interna de l'entitat tindrà caràcter reservat i confidencial.
- Queda prohibida la reproducció, distribució o ús extern de documents, imatges, dades o materials interns sense autorització expressa de l'entitat.
- La persona interessada podrà exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació o oposició al tractament de les seves dades d'acord amb la normativa vigent.

DRETS D'IMATGE

- ☐ AUTORITZO
- ☐ NO AUTORITZO

A l'Associació Quilòmetre Zero a utilitzar imatges o enregistraments realitzats durant activitats vinculades a les pràctiques per a materials de comunicació, memòries, xarxes socials o altres canals corporatius de l'entitat, sempre vinculats a finalitats informatives, educatives o de difusió institucional.

Aquesta autorització podrà ser revocada en qualsevol moment per la persona interessada.

He llegit, he entès i accepto el seguiment d'aquestes indicacions:

Nom i Cognoms: _____

Lloc: _____ Data: _____

Signatura persona voluntària,



CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I DRETS D'IMATGE

COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT

La participació voluntària a AQZ pot implicar l'accés a informació de caràcter personal, social, familiar o interna relacionada amb:

- Persones participants dels projectes.
- Famílies i persones vinculades.
- Persones voluntàries.
- Equip tècnic i organitzatiu.
- Documentació interna i eines de treball de l'entitat.

Per aquest motiu, es compromet a:

- Mantenir la màxima confidencialitat respecte a qualsevol informació coneguda.
- No divulgar, compartir ni transmetre informació, documents, imatges o dades personals a terceres persones alienes a l'entitat.
- Utilitzar la informació únicament per al desenvolupament de les tasques vinculades al voluntariat.
- Respectar el protocol intern de protecció de dades.
- Comunicar a la persona referent qualsevol incidència o dubte relacionat amb la confidencialitat o el tractament d'informació sensible.

Aquest compromís de confidencialitat es mantindrà vigent també una vegada finalitzat el voluntariat.

PROTECCIÓ DE DADES

D'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD) i la normativa vigent en matèria de protecció de dades, la persona voluntària queda informada que:

- Les dades personals facilitades seran tractades per AQZ amb la finalitat de gestionar i fer seguiment del voluntariat.
- Les dades es conservaran durant el temps necessari per a la gestió administrativa i organitzativa vinculada al voluntariat.



ANNEX 4: ACTA DE COMPROMÍS I INSCRIPCIÓ DE VOLUNTARIAT



ACTA DE COMPROMÍS I INSCRIPCIÓ DE VOLUNTARIAT

Jo (nom i cognoms) _____

amb DNI/NIE/Passaport num. _____ telèfon _____

i correu electrònic _____.

Pel present document manifesto la meua voluntat d'inscriure'm com a persona voluntària l'Associació Quilòmetre Zero (a partir d'ara: AQZ).

Entenc la naturalesa i objectius de les meves tasques i per aquest motiu l'entitat i jo mateix/a manifestem:

- _____(nom i cognoms) s'ofereix a realitzar, dins el marc de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme; i en favor de l'entitat, sense ànim de lucre, AQZ: una actuació, implicació, participació, acció, activitat voluntària, lliure i altruista, sense cap contraprestació econòmica, en benefici de tercers i per a la millora de llur qualitat de vida i de l'entorn, sense que aquesta actuació pugui perjudicar les obligacions principals o privades de la persona voluntària.
- Constitueix l'objecte d'aquest conveni l'establiment de les condicions en què s'ha de desenvolupar el compromís de Voluntariat i les seves tasques.
- La persona voluntària es compromet a complir els horaris i les normes fixades pel programa.
- Quan l'activitat impliqui contacte amb menors, la persona voluntària aportarà la documentació legalment exigible per poder-hi participar: el certificat de Delictes de Naturalesa Sexual.
- La persona voluntària es compromet a conèixer i complir el Protocol de Salvaguarda dels menors d'edat, facilitat per l'entitat.
- La realització d'aquest compromís de Voluntariat no suposa l'assumpció per les parts d'obligacions més enllà de les estrictament establertes en aquest document i, en cap cas, implica l'existència de relació laboral, civil o mercantil entre l'entitat i la persona voluntària.
- D'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD), autoritzo que l'Associació Quilòmetre Zero tracti les meves dades per gestionar, fer el seguiment i avaluar el projecte Rossinyol. Les dades es





**quilòmetre
zero**

Mentoria social a Tarragona

conservaran durant el temps necessari per gestionar el projecte i durant els terminis que marca la llei. Després s'eliminaran de manera segura. Per gestionar el projecte, les dades es podran compartir amb les universitats URV i/o UOC, amb plataformes com HumHub o el sistema CRM i amb altres empreses que presten serveis a l'Associació, que només les podran utilitzar per a aquesta finalitat i seguint la normativa vigent. Si en qualsevol moment voleu consultar, modificar o demanar que eliminem les vostres dades personals, podeu escriure a associacio@quilometrezero.cat.

- La persona voluntària declara estar d'acord amb els drets i deures de la persona Voluntària recollits al document adjunt, i es compromet a complir-los.
- L'entitat té contractada una pòlissa d'assegurances i de responsabilitat civil perquè la persona voluntària estigui coberta dels riscos derivats de l'activitat i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers durant l'activitat.
- Tant la persona voluntària com l'entitat poden finalitzar aquest compromís quan ho considerin necessari. Sempre que sigui possible, la persona voluntària comunicarà la seva renúncia amb un preavís de 15 dies per facilitar un tancament adequat de les tasques assumides.
- En cas que la persona voluntària incompleixi els acords, l'entitat té dret a cessar la seva participació.

TIPUS DE VOLUNTARIAT

- ☐ **Voluntariat de suport puntual**
- ☐ **Voluntariat clau**
- ☐ **Voluntariat de jovent expert**

SÍ / NO *(subratlleu una opció)*

Autoritzo a l'entitat AQZ a la captació, conservació i utilització d'imatges o filmacions de la seva activitat de voluntariat del programa, per a la seva publicació a la seva pàgina web, xarxes socials i materials de difusió, com també de la Coordinadora de Mentoria Social i la Federació Catalana de Voluntariat Social, d'acord amb la normativa vigent.

Lloc i data: _____

Signatura persona voluntària,



ANNEX 5: DRETS I DEURES DEL VOLUNTARIAT DINS DE L'ENTITAT



DRETS DEL VOLUNTARIAT DINS DE L'ENTITAT

- Rebre informació sobre l'Associació Quilòmetre Zero (d'ara endavant, AQZ), el projecte o activitat i les tasques que desenvoluparà.
- Rebre l'acompanyament i les orientacions necessàries per desenvolupar adequadament la seva participació.
- Rebre la formació que sigui necessària segons les funcions assumides.
- Ser tractada amb respecte i participar en un entorn segur i inclusiu.
- Conèixer les persones de referència i els canals de comunicació de l'entitat.
- Disposar de les cobertures d'assegurança que corresponguin a l'activitat voluntària.
- Finalitzar la seva participació voluntària d'acord amb les condicions establertes.

DEURES DEL VOLUNTARIAT DINS DE L'ENTITAT

- Complir els compromisos, horaris i tasques acordats amb AQZ.
- Respectar les persones participants, famílies, professionals, altres voluntàries i l'entorn.
- Complir els protocols de confidencialitat, protecció de dades i salvaguarda que siguin aplicables.
- No utilitzar la relació de voluntariat per obtenir beneficis econòmics o personals.
- No compartir informació, imatges o dades personals fora dels canals autoritzats.
- Comunicar qualsevol incidència, dificultat o situació de risc a la persona referent.
- Avisar amb la màxima antelació possible quan no pugui complir un compromís assumit.

NORMES DE FUNCIONAMENT

- Les activitats de voluntariat es desenvoluparan en els espais, horaris i condicions acordats amb AQZ.
- Qualsevol canvi en una activitat o compromís s'ha de comunicar i consensuar amb la persona referent quan sigui necessari.
- La persona voluntària no assumirà funcions professionals que no li corresponguin.
- Quan l'activitat impliqui infants o adolescents, s'hauran de seguir les normes específiques de protecció i salvaguarda establertes per l'entitat.
- No es permet l'intercanvi econòmic amb persones participants o famílies en el marc de l'activitat voluntària.
- No es permet publicar ni difondre imatges de les persones participants des de comptes personals. Només es permet compartir o repenjar, des del compte oficial de l'entitat, el contingut emès per AQZ.
- Totes les persones voluntàries han de respectar les normes i protocols establerts. El seu incompliment pot comportar la finalització de la participació.

La persona responsable del projecte és la Maria Ferrant Soto. El seu correu és voluntariat@quilometrezero.cat, telèfon 623 972 355.



ANNEX 6: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS D'ABÚS



PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS D'ABÚS

Aquest protocol és aplicable a les persones voluntàries que, en el desenvolupament de la seva activitat a AQZ, tinguin contacte amb infants o adolescents.

Si una persona voluntària detecta, sospita o obté informació que un infant o adolescent ha estat víctima d'abusos, violència, maltractament, assetjament o qualsevol altra situació que pugui posar en risc la seva integritat o seguretat, ho ha de comunicar amb la màxima brevetat a la persona referent d'AQZ, que activarà els protocols de protecció que corresponguin.

La funció de la persona voluntària no és investigar, comprovar la veracitat dels fets ni intentar solucionar la situació pel seu compte:

- No interrogueu ni pressioneu la persona per obtenir més informació.
- No jutgeu ni qüestioneu el que explica.
- No prometeu confidencialitat absoluta si la informació afecta la seva seguretat o la d'altres persones.
- No intenteu intervenir més enllà de les funcions pròpies del voluntariat.
- Escolteu, estigueu disponibles i acolliu amb empatia i respecte.
- Comuniqueu la situació amb la màxima brevetat a la persona professional o referent indicada per AQZ.
- Seguiu posteriorment les indicacions de l'equip professional i preserveu la confidencialitat de la situació.

La persona referent mantindrà informada la persona voluntària sobre allò que necessiti saber per desenvolupar adequadament la seva activitat.

He llegit, he entès i accepto el seguiment d'aquestes indicacions:

Nom i Cognoms: _____

Lloc: _____ Data: _____

Signatura persona voluntària,



AQUEST DOCUMENT S'HA ELABORAT EN EL MARC DE LES
ACCIONS DE MILLORA ORGANITZATIVA I GOVERNANÇA
INTERNA DE L'ENTITAT, AMB EL FINANÇAMENT DE:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Drets Socials
i Inclusió**



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Igualtat
i Feminisme**





SER IMPORTANT PER ALGÚ IMPORTANT