



Cuidamos personas

GUÍA DEL VOLUNTARIO

2026

Índice

1. La Fundación Banco de Voluntariado

2. Ser voluntario: una decisión que transforma

[2.1 Qué significa ser voluntario/a](#)

[2.2 Derechos del voluntario/a](#)

[2.3 Deberes y responsabilidades](#)

[2.4 Actitudes y modo de servir](#)

3. Acompañar con cercanía y respeto

[3.1 La persona en el centro](#)

[3.2 Escuchar y comunicarse](#)

[3.3 Confianza, límites y confidencialidad](#)

[3.4 Pautas para situaciones difíciles](#)

4. Nuestro código ético

[4.1 Dignidad, igualdad y respeto](#)

[4.2 Privacidad, imagen y redes sociales](#)

[4.3 Regalos, dinero y conflictos de interés](#)

5. Protocolos de actuación

[5.1 Primer contacto y visitas](#)

[5.2 Actividades grupales](#)

[5.3 Emergencias y situaciones de riesgo](#)

[5.4 Seguimiento e incidencias](#)

6. Equipo, formación y cuidado del voluntario/a

[6.1 Coordinación y trabajo en equipo](#)

[6.2 Formación y apoyo](#)

[6.3 Cuidarse y gestionar las emociones](#)

[6.4 Acompañar también la dimensión espiritual](#)

[6.5 Crecer juntos](#)

7. Datos de contacto

1. La Fundación Banco de Voluntariado

Bienvenido/a a la **Fundación Banco de Voluntariado**.

Gracias por dar el paso de formar parte de una organización que cree firmemente en el valor de las personas y en la fuerza transformadora del compromiso desinteresado.

Somos una entidad sin ánimo de lucro, de ámbito nacional, que actualmente desarrolla su actividad en Castilla y León, Galicia, Asturias y Cantabria. Trabajamos para cuidar a la persona en todas las etapas de la vida, convencidos de que toda vida posee una dignidad única e irrenunciable que merece ser respetada, protegida y acompañada.

Nuestra misión es promover una cultura de solidaridad basada en la cercanía, la responsabilidad y el compromiso. Para ello impulsamos el voluntariado como una herramienta de transformación social, desarrollamos proyectos de acompañamiento dirigidos a personas que viven situaciones de soledad, vulnerabilidad o exclusión y colaboramos con instituciones públicas, entidades privadas y organizaciones sociales para ofrecer respuestas eficaces a las necesidades de nuestra sociedad.

Creemos que el voluntariado no consiste únicamente en dedicar tiempo a los demás. Es, sobre todo, una manera de mirar a las personas: con respeto, con empatía y con la convicción de que cada gesto de cercanía puede cambiar una vida.

Cada voluntario/a representa los valores de la Fundación. Su comportamiento, su actitud y su forma de relacionarse con las personas atendidas son el mejor reflejo de nuestra identidad. Por ello, este manual no pretende ser únicamente una guía de funcionamiento, sino un documento que transmite nuestra forma de entender el servicio, la solidaridad y el compromiso con el bien común. Hay cinco pilares que sustentan nuestra identidad y que inspiran todos los capítulos que componen este manual:

1. La dignidad inviolable de toda persona.
2. El servicio como expresión de amor y responsabilidad.
3. La esperanza frente al abandono y la soledad.
4. La comunidad frente al individualismo.
5. La dimensión espiritual del cuidado

Esperamos que estas páginas te ayuden a comprender quiénes somos, qué hacemos y cuál es el papel que desempeñas dentro de este proyecto compartido. Gracias por querer formar parte de él. Tu tiempo, tu dedicación y tu humanidad constituyen uno de los recursos más valiosos con los que cuenta la Fundación Banco de Voluntariado.

Bienvenido/a a esta gran comunidad de personas que trabajan para que nadie tenga que afrontar la soledad o la vulnerabilidad sin una mano tendida.

2. Ser voluntario: una decisión que transforma

Tu tiempo tiene valor. Tu experiencia también. Al ponerlos al servicio de los demás, una presencia sencilla puede transformar una vida.

Ser voluntario es dedicar libremente tiempo, capacidades y experiencia a una causa de interés general, sin buscar una compensación económica ni reconocimiento. Es una decisión personal que se vive con responsabilidad, constancia e ilusión.

Cada persona aporta algo único. Por eso la Fundación acoge y acompaña al voluntario, le ofrece formación y recursos, y cuenta con su compromiso para desarrollar una ayuda segura, coordinada y fiel a los valores de la entidad.

2.1 Qué significa ser voluntario/a

Ser voluntario significa comprometerse de forma libre, responsable y altruista. Aunque la colaboración no sea remunerada, debe realizarse con seriedad: cumplir lo acordado, avisar ante cualquier dificultad y actuar siempre dentro de las funciones asignadas.

El compromiso es recíproco. La Fundación ofrece acogida, formación, acompañamiento, información y los medios necesarios. El voluntario participa de forma responsable y respeta la misión, las normas y los objetivos de la organización. Esta relación se formaliza mediante la ficha de incorporación correspondiente.

2.2 Derechos del voluntario/a

Toda persona voluntaria tiene derecho a:

- Ser acogida, orientada y acompañada desde su incorporación.
- Recibir la información, la formación, el apoyo y, en su caso, los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen.
- Favorecer la participación activa en la organización, diseño, evaluación y programación de las actividades que se realicen.
- Seguro contra riesgos de accidentes o responsabilidad civil derivados del ejercicio de la actividad.

2.3 Deberes y responsabilidades

Toda persona voluntaria se compromete a:

- Cumplir con los compromisos adquiridos con la organización, respetando sus fines y su normativa.
- Mantener la confidencialidad sobre toda la información conocida durante su labor.
- Rechazar cualquier contraprestación material o económica por parte de los usuarios.
- Participar en las acciones formativas cuando sean necesarias.
- Comunicar cualquier incidencia que pueda afectar al correcto desarrollo de la actividad.
- Actuar siempre dentro de los límites de sus funciones, solicitando apoyo cuando sea necesario.

2.4 Actitudes y modo de servir

No se trata de hacer muchas cosas, sino de estar de la manera adecuada. Estas actitudes orientan toda la labor voluntaria:

- **Empatía:** comprender sin juzgar y respetar la historia de cada persona.
- **Escucha:** prestar atención antes de ofrecer consejos o soluciones.

- **Respeto a la diversidad:** acoger las diferencias de edad, cultura, creencias, capacidades y circunstancias personales.
- **Discreción:** cuidar la intimidad y tratar la información únicamente para los fines de la intervención.
- **Compromiso:** cumplir lo acordado, ser puntual y avisar con antelación cuando surja un impedimento.
- **Trabajo en equipo:** coordinarse, pedir orientación y aprender de los demás.

Ser voluntario es también una forma de mirar la vida. La cercanía, la generosidad y la constancia dejan huella tanto en quien recibe la ayuda como en quien la ofrece.

3. Acompañar con cercanía y respeto

Un voluntario no sustituye a nadie: está, escucha y acompaña.

El objetivo del acompañamiento no es resolver todos los problemas ni dirigir la vida de la persona. Es ofrecer presencia, conversación y apoyo, respetando siempre su dignidad, su libertad y su propio ritmo.

3.1 La persona en el centro

La persona es siempre más importante que la necesidad que presenta. No debe reducirse a una enfermedad, una discapacidad, una dificultad económica o una situación familiar. Cada persona tiene una historia, unas capacidades y un modo propio de afrontar la vida.

Acompañar significa apoyar sin invadir y ayudar sin sustituir. El voluntario pregunta antes de intervenir, respeta las decisiones de la persona y favorece su autonomía. Incluso cuando crea conocer la mejor solución, no decide por ella ni crea relaciones de dependencia.

3.2 Escuchar y comunicarse

Una comunicación cercana se basa en el respeto, la sencillez, la paciencia y la empatía. Muchas veces una conversación tranquila, una sonrisa o un silencio compartido ayudan más que un largo discurso.

Escuchar activamente supone dejar a un lado las prisas, no interrumpir, mirar con naturalidad, atender a los silencios y hacer preguntas abiertas. Conviene confirmar lo comprendido y permitir que la persona encuentre sus propias respuestas.

Las palabras, el tono de voz, la postura y los gestos deben transmitir disponibilidad. Utilizaremos un lenguaje claro y esperanzador, sin tecnicismos ni falsas expectativas. Cuando no sepamos algo, es mejor decir: «Voy a consultarlo» que improvisar una respuesta.

3.3 Confianza, límites y confidencialidad

La confianza se construye poco a poco: cumpliendo lo acordado, siendo puntuales, hablando con honestidad y reconociendo los propios límites. Pedir ayuda a la coordinación no es una debilidad, sino una forma responsable de cuidar a la persona.

El voluntario no interviene en cuestiones médicas, no se sitúa en medio de conflictos familiares, no gestiona dinero ni bienes personales y no promete aquello que no depende de él. Su tarea es acompañar dentro del marco acordado con la Fundación.

Todo dato conocido durante la actividad se trata con absoluta discreción. Solo se comparte con el equipo responsable cuando sea necesario para la atención y por los canales establecidos. La confidencialidad continúa después de finalizar el acompañamiento.

3.4 Pautas para situaciones difíciles

Conviene

- Mantener la calma y dejar que la persona exprese lo que siente.
- Reconocer la emoción sin discutir ni alimentar el conflicto.
- Hablar con claridad sobre lo que sí puede hacerse.
- Respetar los silencios y adaptar la comunicación a cada persona.
- Consultar al coordinador cuando existan dudas o la situación nos sobrepase.

Debemos evitar

- Juzgar, minimizar los sentimientos o responder con impaciencia.
- Dar consejos insistentes o no solicitados.
- Hablar de nuestros propios problemas cuando la atención debe centrarse en la otra persona.
- Criticar a familiares, profesionales, instituciones u otros voluntarios.
- Hacer bromas incómodas, invadir la intimidad o compartir información confidencial.

4. Nuestro código ético

La confianza es uno de los mayores bienes de una organización social. El código ético ofrece un criterio común para actuar con honestidad, respeto y responsabilidad, especialmente cuando surgen dudas. Cada palabra y cada decisión representan a la Fundación.

4.1 Dignidad, igualdad y respeto

Toda persona posee un valor único e irrenunciable, cualquiera que sea su edad, origen, etnia, salud, situación económica, discapacidad, sexo, creencias o cualquier otra circunstancia personal.

No actuamos desde la superioridad ni el paternalismo. Escuchamos sin juzgar, pedimos permiso antes de ayudar y tratamos a todas las personas con la misma consideración. La diversidad se acoge como una riqueza y no se admite ninguna conducta discriminatoria.

4.2 Privacidad, imagen y redes sociales

Los documentos, datos, conversaciones, fotografías y vídeos de las personas atendidas están protegidos. No se comparten con familiares, amistades ni personas ajenas a la intervención, y tampoco por mensajería o redes sociales, salvo autorización expresa y conforme a los protocolos de la Fundación.

- No se publican imágenes ni información que permita identificar situaciones personales sin la autorización correspondiente.
- No se emiten opiniones en nombre de la Fundación sin estar autorizado para ello.
- Toda publicación vinculada al voluntariado debe respetar la dignidad, la verdad y la privacidad de las personas.

Las personas nunca deben convertirse en contenido para obtener reconocimiento. La ayuda se ofrece para cuidar, no para beneficiarse.

4.3 Regalos, dinero y conflictos de interés

La acción voluntaria se guía por el bien de las personas y la misión de la Fundación. Por ello, no se solicitan ni aceptan dinero, contraprestaciones, regalos o favores que puedan comprometer la imparcialidad. Tampoco se utiliza la actividad, la información obtenida o la relación creada para obtener beneficios personales o profesionales.

Deben evitarse los favoritismos y cualquier situación en la que se mezclen intereses personales con la labor voluntaria. Ante una duda, se informa al responsable antes de actuar. La transparencia protege a la persona atendida, al voluntario y a la Fundación.

5. Protocolos de actuación

La buena voluntad necesita un marco común. Los protocolos ayudan a actuar con seguridad, coherencia y responsabilidad, sin anular la iniciativa personal. Ante cualquier duda, la referencia es siempre la coordinación de la Fundación.

5.1 Primer contacto y visitas

En la primera visita, el voluntario irá siempre acompañado de un coordinador. Se presentará con naturalidad, explicará su papel, escuchará sin formular preguntas invasivas y aclarará cómo se desarrollará el acompañamiento, evitando crear expectativas que no puedan cumplirse.

En las visitas sucesivas conviene respetar los horarios, favorecer una conversación libre y serena, cuidar la intimidad y observar posibles cambios físicos o emocionales. La regularidad y la puntualidad generan confianza. Si no puede acudir, se avisará con suficiente antelación.

- El voluntario ofrece presencia, escucha, conversación, paseos o ayuda en gestiones sencillas dentro de lo acordado.
- No interfiere en decisiones o tratamientos médicos.
- No interviene por su cuenta en conflictos familiares.
- No maneja dinero, tarjetas, claves, documentos patrimoniales ni bienes personales.
- No hace promesas que dependan de terceros.

5.2 Actividades grupales

Las actividades grupales favorecen la participación, reducen el aislamiento y fortalecen el sentido de pertenencia. El voluntario actúa como facilitador y se coordina con el equipo.

- **Antes:** conocer el objetivo, preparar los materiales y prever necesidades de accesibilidad.
- **Durante:** promover la participación de todos, atender a quienes tengan más dificultades y mantener un ambiente respetuoso.
- **Después:** colaborar en la recogida, comunicar incidencias y proponer mejoras.

5.3 Emergencias y situaciones de riesgo

Ante una emergencia, lo primero es mantener la calma y no ponerse en peligro. El voluntario no sustituye al personal sanitario ni a otros profesionales especializados.

1. Valorar rápidamente la situación.
2. Llamar a los servicios de emergencia cuando sea necesario.
3. Informar de inmediato a la coordinación de la Fundación.

4. Permanecer junto a la persona hasta que llegue la ayuda, siempre que no exista riesgo.
5. No realizar actuaciones para las que no se esté capacitado.

También deben comunicarse cuanto antes los cambios bruscos de comportamiento, una tristeza intensa, desorientación, signos de abandono, posibles malos tratos o negligencia, dificultades graves para cubrir necesidades básicas y cualquier comentario que sugiera una situación de especial vulnerabilidad.

Detectar no es diagnosticar. La tarea del voluntario es observar, comunicar y dejar la valoración en manos de quienes corresponda.

5.4 Seguimiento e incidencias

El coordinador realiza el seguimiento de los acompañamientos y es el principal apoyo del voluntario. Una comunicación breve, objetiva y a tiempo permite prevenir dificultades y mejorar la atención.

Se comunicará cualquier incidencia, necesidad importante, señal de riesgo, ausencia a una visita programada, dificultad en la relación o duda sobre cómo actuar. Se utilizarán los canales establecidos y se compartirá únicamente la información necesaria, respetando siempre la confidencialidad.

No existen preguntas innecesarias cuando está en juego el bienestar de una persona. Pedir orientación es una muestra de responsabilidad y compromiso ético.

6. Equipo, formación y cuidado del voluntario/a

Quien acompaña a los demás también necesita ser acompañado.

6.1 Coordinación y trabajo en equipo

El voluntario forma parte de un gran equipo. El coordinador es la persona de referencia: asigna las actividades, orienta, facilita recursos y formación, supervisa los acompañamientos y ofrece apoyo cuando aparecen dificultades o situaciones emocionalmente complejas.

La relación entre voluntarios se basa en el respeto, la colaboración y la confianza. Compartir experiencias ayuda a aprender y prevenir errores, pero siempre con discreción y utilizando los canales internos. Las diferencias se afrontan con calma, escucha y diálogo; cuando sea necesario, se solicita la mediación del coordinador.

6.2 Formación y apoyo

La formación inicial permite conocer la misión, los valores, el papel del voluntario, el estilo de acompañamiento, los protocolos y las normas éticas. No pretende convertir a nadie en experto, sino ofrecer una base segura para comenzar.

El aprendizaje continúa mediante Encuentros, cursos, talleres y la reflexión sobre las experiencias vividas. Participar en estos espacios mejora el servicio y fortalece al voluntario. Ante dudas o dificultades, conviene acudir a la supervisión y pedir orientación cuanto antes.

6.3 Cuidarse y gestionar las emociones

El compromiso necesita equilibrio. Descansar, respetar el tiempo personal, mantener las relaciones familiares y sociales y saber establecer límites permite sostener la tarea de forma saludable. Cuidarse no es egoísmo: es una condición para seguir cuidando bien.

Acompañar situaciones de soledad, enfermedad o vulnerabilidad puede despertar alegría, tristeza, preocupación, impotencia o frustración. Reconocer lo que sentimos y compartirlo con la coordinación ayuda a prevenir el desgaste. La empatía consiste en comprender a la otra persona sin perder el propio equilibrio emocional.

6.4 Acompañar también la dimensión espiritual

El ser humano no solo tiene necesidades físicas, emocionales y sociales. También posee una dimensión espiritual que forma parte de su identidad y que, con frecuencia, cobra una especial importancia en las etapas más avanzadas de la vida.

Muchas personas mayores sienten la necesidad de compartir el sentido que ha tenido su vida, expresar gratitud, reconciliarse con su historia, hablar de la esperanza, recordar a sus seres queridos o encontrar serenidad ante las incertidumbres del futuro.

Acompañar la dimensión espiritual significa acoger las inquietudes, creencias y valores de cada persona sin juzgar ni imponer nuestras propias convicciones. Supone respetar plenamente su libertad y favorecer que pueda expresar aquello que para ella da sentido a su vida.

Cuando la persona manifieste el deseo de recibir atención religiosa o espiritual específica, el voluntario podrá facilitar el contacto con la familia, los profesionales o los responsables que correspondan, siguiendo siempre los protocolos de la Fundación.

En muchas ocasiones, la presencia serena, el silencio compartido, una conversación sincera o simplemente permanecer junto a la persona constituyen una de las formas más profundas de acompañamiento.

6.5 Crecer juntos

La Fundación Banco de Voluntariado es una comunidad unida por un mismo propósito: acompañar con cercanía y dignidad. Los encuentros entre voluntarios permiten aprender, celebrar los logros y fortalecer el sentimiento de pertenencia. Cada persona aporta una mirada, una experiencia y unos talentos que enriquecen a toda la organización.

Acompañamos con tiempo y con corazón. Juntos, una visita puede convertirse en alivio, un paseo en esperanza y una conversación en compañía verdadera.

7. Datos de contacto

Fundación Banco de Voluntariado

- 633 056 427
- Contacta por whatsapp

- info@bancodevoluntariado.org

Delegaciones

- A Coruña: 614 02 91 54
acoruna@bancodevoluntariado.org
- Asturias: 614 11 85 29
asturias@bancodevoluntariado.org
- León: 624 21 22 59
leon@bancodevoluntariado.org
- Palencia: 624 14 94 02
palencia@bancodevoluntariado.org
- Segovia: 711 278 803
segovia@bancodevoluntariado.org
- Valladolid: 633 05 64 27
apoyo@bancodevoluntariado.org
- Vigo: 614 12 05 09
vigo@bancodevoluntariado.org