



DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES PARA LA ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIADO ANTE LA CRISIS POR COVID-19 Y EL ESTADO DE ALARMA.

Versión 1 (16/04/2020)

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a las prestaciones 1.6A del Catálogo de referencia de Servicios Sociales aprobado por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia el 16 de enero de 2013.

Documento sujeto a revisión, puede sufrir cambios en sucesivas versiones.



1. ANTECEDENTES

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un agrupamiento de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con inicio de síntomas el 8 de diciembre, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, sin identificar la fuente del brote. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia *Coronaviridae*, que fue denominado “nuevo coronavirus”, 2019-nCoV. Posteriormente el virus ha sido denominado como SARS-CoV-2 y la enfermedad se denomina COVID-19. La secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero. El 30 de enero la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de SARS-CoV-2 en China Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Los síntomas de la enfermedad en más de un 80% son leves (fiebre, tos, expectoración, malestar general), mientras que aproximadamente el 20% pueden tener manifestaciones clínicas más graves (neumonía y complicaciones clínicas) que requieran ingreso hospitalario. Con la información disponible hasta el momento, el mecanismo principal de transmisión es por gotas respiratorias mayores de 5 micras (Pflügge), que no permanecen suspendidas en el aire y se depositan a menos de 1 o 2 metros, y por contacto directo de las mucosas con secreciones, o con material contaminado por éstas, que pueden transportarse en manos u objetos. Es probable una transmisión por superficies infectadas donde cobran especial importancia las medidas de prevención para los trabajadores sanitarios y personal asistencial de cuidados. Dada la variedad de servicios que se prestan dentro de la actividad principal, hablamos del personal no sanitario (camareros/as, personal de limpieza, vigilancia, cuidadores, etc....) cobran una elevada importancia las medidas de prevención y control encaminadas a evitar la infección en los centros y dispositivos de atención de los servicios sociales.

Hasta donde conocemos, el SARS-CoV-2 afecta de forma más grave a mayores de 65 años con patología cardiovascular previa (sobre todo hipertensión e insuficiencia cardíaca) y en menor medida con patología respiratoria crónica y diabetes. La mortalidad aumenta con la edad. Actualmente no existe un tratamiento específico frente al SARS-CoV-2.



2. Justificación y principios de actuación

La declaración de **estado de alarma**, decretado con fecha 14 de marzo, modificado por decreto de 17 de marzo supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad individual y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población, salvo que se acompañe a personas con discapacidad, menores, mayores, o por otra causa justificada. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario con medidas drásticas y apelando a la responsabilidad de la población en su conjunto.

La situación tiene un enorme impacto en las personas más vulnerables, y se hacen precisas las actuaciones esenciales de los profesionales de los servicios sociales ante estos colectivos y las coordinadas y complementarias actuaciones del voluntariado social para optimizar la red comunitaria ante el estado de alarma.

Sin embargo, es necesario establecer en estos momentos las condiciones oportunas para el mejor desarrollo de la acción voluntaria, de cara a impedir la proliferación de iniciativas sin control, que pudieran resultar perjudiciales para las personas voluntarias o las destinatarias de las acciones de voluntariado. Además, se hace imprescindible canalizarlas desde las instituciones responsables, extremando la seguridad de las personas voluntarias y las destinatarias de las acciones de voluntariado, de manera que se desarrollen de forma adecuada y eficaz, teniendo en cuenta que:

1. La acción voluntaria se desarrolla en la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades.
2. El voluntariado tiene un enorme potencial de proximidad y atención a las necesidades anteriormente mencionadas.
3. En una clara voluntad de activar todos los efectivos sociales ante la crisis COVID 19, numerosas instituciones (Comunidades Autónomas y Ayuntamientos) y las propias entidades de voluntariado, están haciendo llamamientos a la colaboración ciudadana a través del voluntariado.

El Catálogo de Referencia de los Servicios Sociales recoge, identifica y define las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales entre las que se encuentran los Servicios de intervención comunitaria y voluntariado social (1.6.A).

Por otra parte, y con carácter general, los criterios de actuación de la acción voluntaria deben ser:

1. **SOLIDARIDAD Y CONVIVENCIA:** La sociedad debe mostrar sus actitudes más solidarias y prestar toda la colaboración ciudadana posible para ayudar a las personas más vulnerables ante la actual situación.



2. **COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN:** Las entidades de voluntariado actuarán bajo principios de cooperación y colaboración con los poderes públicos promoviendo, además de sus acciones propias, aquellas que encomienden las Administraciones Públicas para su desarrollo y siempre bajo su supervisión con el objetivo de mantener la cohesión y el bienestar de la población.
3. **PROPORCIONALIDAD Y COHERENCIA:** Las entidades continuarán desarrollando su actividad en el marco de los criterios de la ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado y legislación autonómica aplicable, siendo ineludible ante el estado de alarma el necesario reequilibrio de la acción voluntaria de acuerdo con las limitaciones e instrucciones establecidas por las autoridades competentes.
4. **AUTOCUIDADO:** Prevención y autoprotección de todo el personal voluntario, en función del riesgo de exposición asumido.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, bajo los principios enumerados y atendiendo a la excepcionalidad de la situación actual, desde la Secretaría de Estado de Derechos Sociales se **recomiendan** una serie de medidas para optimizar la acción voluntaria en estos momentos:

3. Actuaciones para la optimización de la acción voluntaria:

3.1-De la Coordinación

- Las entidades de voluntariado que operen en un territorio deberán establecer **coordinación con las Comunidades autónomas y las corporaciones locales** (a través de sus Servicios Sociales). Esta coordinación tendrá como fin generar un sistema de información común que permita fijar criterios de actuación y generar las sinergias para una acción eficaz y eficiente.
- Los Servicios Sociales municipales crearán, con información suministrada por las entidades de voluntariado que operan en el territorio, **un mapa del voluntariado** que contenga registro de entidades, actividades que desarrollan, número de efectivos, diversificación de apoyos y formas posibles de dar cobertura ante la crisis: atención presencial o telemática. Las prioridades de actuación se marcarán en coordinación con los Servicios Sociales.
- Las Comunidades autónomas, como administraciones competentes en materia de Servicios Sociales y las entidades locales como administraciones públicas más cercanas a las personas destinatarias de las acciones de voluntariado, **proveerán la información y los recursos necesarios para un desempeño óptimo de la acción voluntaria.**
- Las entidades de voluntariado que colaboren con las administraciones públicas ante la crisis del COVID19 establecerán la figura del **responsable de la acción voluntaria, esto es, una persona de la organización que actúe como enlace e interlocutor único con**



las administraciones y autoridades públicas para suministrarles la información que pudieran requerir y asegurarse, asimismo, de dar difusión de las instrucciones dictadas por éstas dentro de la entidad de voluntariado.

- La persona responsable de la acción voluntaria de las entidades **tendrán las siguientes funciones:**
 1. Coordinación con los SS.SS.
 2. Coordinación de la formación básica de las personas voluntarias.
 3. Informar y realizar seguimiento del voluntariado a su cargo.
 4. Asignar tareas, dentro de las prioridades marcadas por las administraciones y autoridades competentes.
 5. Evaluación del desempeño y la evolución de la acción voluntaria a su cargo.

3.2- Del marco de derechos y deberes en que debe desarrollarse la acción voluntaria.

En la actual situación de crisis sanitaria, las entidades de voluntariado garantizarán especialmente que las acciones se lleven a cabo con pleno respeto al marco de derechos y deberes establecido por la legislación estatal y autonómica aplicable en la materia. Entre otros, se destacan a continuación aquellos que deberán ser tenidos especialmente en cuenta.

- Las entidades de voluntariado deberán **suscribir una póliza de seguro** u otra garantía financiera, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad voluntaria.
- Asimismo, **cuando la actividad de voluntariado suponga contacto habitual con menores de edad**, la entidad de voluntariado deberá cerciorarse de que la persona voluntaria no ha sido condenada por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. Corresponde a la persona voluntaria acreditar tal extremo a través de **un certificado de delitos** de naturaleza sexual que puede obtenerse presencialmente o a en la página web del Ministerio de Justicia cuyo enlace figura a continuación:

<https://sede.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Sede/es/tramites/certificado-registro-central>



- Tampoco podrán ser voluntarias las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo **en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos**. Esta circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos. En el caso de que los programas de voluntariado no conlleven contacto con víctimas de estos delitos no será necesaria esta declaración.
- Las entidades de voluntariado pueden solicitar la **expedición de los correspondientes certificados sobre sus voluntarios, de forma conjunta**, previo consentimiento expreso de éstos.
- Con carácter previo a la incorporación de la persona voluntaria, las entidades de voluntariado deberán formalizar un **acuerdo de incorporación** con los voluntarios y cumplir los compromisos adquiridos a través del mismo. Se podrán habilitar medios telemáticos para la formalización de este acuerdo de incorporación.

3.3-De la acción voluntaria

- En el marco de la crisis generada por el COVID 19, tendrán la **consideración de actividades de voluntariado** aquellas que se traduzcan en la realización de acciones concretas y específicas de interés general, dirigidas a paliar las consecuencias sociales del COVID-19, siempre que se realicen a través de una entidad de voluntariado y éstas se lleven a cabo en coordinación con los Servicios Sociales.
- Las actividades de voluntariado **no podrán sustituir a las Administraciones Públicas** en el desarrollo de funciones o en la prestación de servicios públicos a los que están obligadas por ley.
- De acuerdo con el artículo 6 del RD 563/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, el **principio de autonomía e independencia en la gestión y la toma de decisiones** que fundamenta la acción voluntaria, y que se refleja en el artículo 5.2.e de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, podría quedar **sujeta a las órdenes directas de la autoridad pública competente**.
- A los efectos del punto anterior, tendrán la consideración de **personas destinatarias** de la acción voluntaria **las que prioricen y determinen los servicios sociales municipales, en coordinación con las entidades de voluntariado**.



3.4-Responsabilidades de las entidades de voluntariado.

- Las entidades de voluntariado deberán **seleccionar a las personas voluntarias de acuerdo con los fines u objetivos, la naturaleza y características del cometido a desarrollar, así como las normas establecidas en su estatuto de funcionamiento interno, siempre que no objete las recomendaciones de este documento.** Cuando las actividades de voluntariado sean presenciales, esta selección se hará atendiendo en todo caso a la pertenencia de las personas a población de riesgo ante el Covid-19.
- Se deberá **suspender la actividad de las personas voluntarias** cuando se vea perjudicada gravemente la calidad o los fines de las acciones programadas por los Servicios Sociales debiéndose comunicar la incidencia causada.
- La entidad deberá hacer **el seguimiento y evaluación de las actividades encomendadas, para ello acordará con servicios sociales las características que debe tener el informe correspondiente**, fijando también los tiempos y modos de entrega conforme a los principios de eficacia y rentabilidad social.
- A nivel interno deberá generar **mecanismos eficaces de supervisión y control** del desarrollo de la actividad de voluntariado y el desarrollo de tareas en cuanto a su ordenación.
- La entidad deberá proporcionar a los voluntarios, de manera regular y de acuerdo con sus condiciones personales, **la formación necesaria, tanto básica como específica**, para el correcto desarrollo de sus actividades encomendadas y, muy especialmente, aquella formación relativa al modo en que deben desarrollar la actividad de voluntariado minimizando los riesgos para su salud.

3.5.- Del personal voluntario.

1. **Se reorientarán todas aquellas actividades** que no requieran la presencia física de las personas voluntarias en las entidades o en los espacios habituales de desarrollo, **a espacios virtuales.**
2. Se facilitará a las personas voluntarias **una acreditación que les habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.** Dicha acreditación será expedida por la entidad de voluntariado y en ella figurará, como mínimo, la denominación de la entidad de voluntariado, forma de contacto de la persona responsable del programa de voluntariado, la identidad de la persona voluntaria a favor de quien se expide la acreditación, ámbito territorial en que se desarrolla la actividad y periodo de validez. Cuando la actividad de voluntariado implique la necesidad de desplazarse o deambular



por la vía pública, se hará constar esta circunstancia en la acreditación, que deberá ser presentada a requerimiento de los agentes de la autoridad.

3. Las acciones de voluntariado de carácter presencial respetarán la distancia social y todas las medidas indicadas por las autoridades sanitarias, **evitando riesgos innecesarios**. Cuando proceda, las autoridades competentes promoverán que se facilite a las entidades de voluntariado, **los equipos de protección individual (EPI)** y las medidas de protección adecuadas para que las personas voluntarias puedan desarrollar de forma adecuada su tarea.
4. Se deberán observar **las medidas de seguridad y salud** necesarias y seguir las instrucciones que se establezcan en la ejecución de las actividades acordadas. Tal y como recomiendan las autoridades sanitarias, las personas voluntarias no deben ejercer como tal si han tenido contacto con personas afectadas, con síntomas compatibles con el COVID-19 o en periodo de cuarentena.