

# **El Voluntariado**

**Cooperación Internacional ONG**

*SER PERSONA ES, por ejemplo, SENTIR QUE COLOCANDO LA PRIMERA  
PIEDRA SE CONTRIBUYE A CONSTRUIR EL MUNDO*

- Trabajar con **personas** es una **aventura apasionante**, pero también es una labor compleja, que no tiene un manual de instrucciones.
- Esta interrelación se complica aún más, si cabe, cuando nos relacionamos con personas que no han vivido con las mismas condiciones y oportunidades que nosotros.
- Es fundamentalmente **a través de la formación como podremos mejorar nuestro trabajo**, a la par que vamos experimentando un crecimiento personal en ese “dar parte de tu tiempo”.

# **EL VOLUNTARIADO Y LOS VOLUNTARIOS**

**I-El Voluntariado**

**II-Ser Voluntario**

**III-Aspectos prácticos**

# **I-El Voluntariado**

**a) Explicación general**

**b) Necesidad**

**c) Concepto de voluntariado**

## **a) El voluntariado: explicación general**

El voluntariado ha existido prácticamente desde siempre. En el siglo XIX cobra una especial relevancia con el nacimiento de muchas órdenes religiosas dedicadas gratuitamente a la primera enseñanza y a cubrir necesidades sanitarias básicas, con la proliferación de mecenas y fundaciones, así como con la existencia de multitud de organizaciones privadas dedicadas a atender a los más necesitados.

- Aunque la existencia del voluntariado viene de muy lejos en el tiempo, su reconocimiento público por parte de los entes políticos se plasma en el último cuarto de siglo XX, cuando en 1985 el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprueba la Recomendación Núm. R(85) 9 del 21/6/85 .
- Junto a este reconocimiento la Asamblea General de las Naciones Unidas en su 120 reunión de 17 de diciembre de 1985 aprobó la Declaración 4/212 con la instauración del día 5 de diciembre como Día Internacional del Voluntariado
- Y posteriormente con la aprobación de diferentes leyes nacionales, a cargo de los respectivos Parlamentos, reconociendo la eficacia del movimiento voluntario y comprometiéndose a su apoyo y a la divulgación de sus actuaciones.
- Ese desarrollo legislativo se ha realizado en España, fundamentalmente en la Ley 6/96 de 15 de Enero. Es la primera ley del voluntariado aprobada en España. Algunas Comunidades Autónomas tiene leyes de voluntariado propias.

- El voluntariado es una manifestación de la solidaridad **inicialmente** relacionada en la historia única y exclusivamente con el **mundo de la marginación**.
- Pero el voluntariado, como todo *proceso en el que entran en juego las **interrelaciones personales***, ha ido evolucionando.

### **Definición de voluntariado:**

A modo de resumen, podemos definir el voluntariado como una **forma de participación social que tiene como objetivo el progreso de la sociedad y la promoción personal**.

Siendo tres los elementos que destacamos en esta definición:

- En primer lugar hablamos de **participación social**; el voluntariado es un derecho reconocido a los ciudadanos de un país. Es algo característico de la **democracia**.

La fundamentación jurídica de la participación social se encuentra en la Constitución Española de 1978. Por una parte tenemos el *Artículo 1.1.* y el Artículo 9.2

- El segundo elemento es que **el objetivo es el progreso**: entendiendo por progreso **cambio a mejor** o dicho de otro modo, el bien común. No es sólo un acompañamiento en exclusiva a los colectivos en situación de marginación sino que **toda actividad que tenga como finalidad el progreso social o bienestar social**.

- Y el tercer elemento, hace referencia a la **promoción personal**: destacar el doble planteamiento en el que nos posicionamos: cuando existe voluntariado se **promociona tanto el emisor** de la acción voluntaria **como quien es receptor** de la acción voluntaria.



## b) Necesidad

- El voluntariado es una **RESPUESTA** a ese deber que tiene todo ciudadano por el hecho de serlo de **participar en la resolución de los problemas y en la construcción de la sociedad**. Un deber que, en muchas ocasiones, consistirá en defender los derechos de otros.
- Esta respuesta a esos problemas surge de la conciencia responsable de la persona al **darse cuenta de que tiene que hacer algo**.
- Por tanto, al nacer de una **actitud activa ante los problemas** del mundo, este modo de hacer y pensar **ha de estar presente en otros aspectos de la vida personal**.
- Desde hace algunos años la sociedad se ha dado cuenta del gran valor que tiene esta actitud de forma que el voluntariado hoy en día está muy valorado y reconocido.

## c) Concepto de voluntariado:

Queda regida la definición de voluntariado y contenidos de la acción voluntaria en la **Ley 6/1996 de 15 de enero del voluntariado**

### • **Artículo 3. Concepto de voluntariado:**

1. *A los efectos de la presente Ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:*

- *Que tengan **carácter altruista y solidario**.*
- *Que su realización sea **libre**, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- *Que se lleven a cabo **sin contraprestación económica**, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.*
- *Que se desarrollen a través de **organizaciones privadas o públicas** y con arreglo a programas o proyectos concretos.*

2. **Quedan excluidas** las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

3. La actividad de voluntariado **no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.**

• **Artículo 4. Actividades de interés general:** Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las **asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga.**

• **Artículo 5.- “Tendrán la consideración de voluntarios** las personas físicas que se comprometan libremente a realizar las actividades contempladas en los artículos 3 y 4.

## **II-Ser Voluntario**

**a) Derechos, deberes y obligaciones**

**b) Características de la acción voluntaria y del voluntario.**

- **El voluntario: modo y estilo de realizar la acción voluntaria**
- **El voluntario: actitudes internas al desarrollar la acción voluntaria**

# a) Derechos, deberes y obligaciones

## **DERECHOS DEL VOLUNTARIO** *(artículo 6 Ley 6/1996 de 15 de enero)*

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir tanto, con carácter inicial como permanente, la **información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones** que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, **respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.**
- c) Participar activamente en la organización en que se inserten, **colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas**, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.

- d) Ser **asegurados** contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser **reembolsados** por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una **acreditación identificativa** de su condición de voluntario.
- g) Realizar su actividad en las debidas **condiciones de seguridad e higiene** en función de la naturaleza y características de aquella.
- h) Obtener el **respeto y reconocimiento** por el valor social de su contribución.

## **DEBERES DEL VOLUNTARIO** *(artículo 7 Ley 6/1996 de 15 de enero)*

Los voluntarios están obligados a:

- a) **Cumplir los compromisos** adquiridos con las organizaciones en las que se integren, **respetando los fines y la normativa de las mismas.**
- b) **Guardar**, cuando proceda, **confidencialidad de la información** recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) **Rechazar cualquier contraprestación material** que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) **Respetar los derechos de los beneficiarios** de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma **diligente y solidaria.**

f) **Participar en las tareas formativas previstas por la organización** de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para **mantener la calidad de los servicios que presten.**

g) **Seguir las instrucciones adecuadas** a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.

h) **Utilizar debidamente la acreditación y distintivos** de la organización.

i) **Respetar y cuidar los recursos materiales** que pongan a su disposición las organizaciones.



## **OBLIGACIONES DE LA ASOCIACIÓN** *(artículo 8.1 Ley 6/1996 de 15 de enero)*

- a) **Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios** en el acuerdo de incorporación a la organización.
  
- b) **Acreditar la suscripción de una póliza de seguro**, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria.
  
- c) **Cubrir los gastos** derivados de la **prestación del servicio** y **dotar a los voluntarios de los medios adecuados** para el cumplimiento de sus cometidos.
  
- d) Establecer los **sistemas internos de información y orientación adecuados** para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.

- e) **Proporcionar** a los voluntarios la **formación necesaria** para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f) Garantizar a los voluntarios la **realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene** en función de la naturaleza y características de aquellas.
- g) **Facilitar al voluntario una acreditación** que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h) **Expedir a los voluntarios un certificado** que acredite los servicios prestados.
- i) Llevar un **registro de altas y bajas** del personal voluntario.

## b) Características de la acción voluntaria y del voluntario

Vamos a dividir las en dos partes aunque realmente forman una unidad de acción:

### \*El voluntario: modo y estilo de realizar la acción voluntaria:

• Tiempo libre: El voluntario tiene que disponer de tiempo libre que será el que dedique a la prestación de servicios para la sociedad. Esto quiere decir que como voluntario su principal tarea no es la prestación voluntaria sino otra actividad cualquiera (trabajo profesional, estudios universitarios, etc.). De ahí que si el voluntario descuida su principal ocupación por culpa de su prestación voluntaria está incumpliendo con su principal deber con la sociedad.

•**Continuidad:** Para ser voluntario se necesita tener una continuidad en la prestación de servicios. Se entiende por continuidad a estos efectos no un tiempo mínimo de servicio sino una regularidad programada con antelación con la organización. La continuidad así entendida permite a la asociación programar sus actividades sabiendo de antemano en qué momento puede contar con su equipo de voluntarios.

•**Gratuidad:** La gratuidad es una de las características más relevantes del voluntariado. La gratuidad hay que entenderla como ausencia de contraprestación de material entre asociación y voluntario, y entre beneficiario y voluntario.

•**Solidaridad:** El voluntario social no puede prescindir de esta cualidad. Sin interesarse por los problemas y las necesidades de los demás difícilmente podrá colaborar en la búsqueda y hallazgo de las soluciones. La verdadera labor del voluntario es prestar ayuda y cooperación, después tiene otras funciones pero siempre sin olvidar que ésta es la más importante y principal.

•**Organización:** el voluntario debe estar inscrito en alguna asociación para que su labor no se quede en hechos aislados y cuente con el respaldo y estructura de una organización reconocida.

**\*El voluntario: actitudes internas al desarrollar la acción voluntaria:**  
**Compromiso, formación y responsabilidad**

-El voluntariado nace de una actitud, pero no sólo es eso.

-El voluntariado es **actitud**, es **compromiso**, es **formación** es **responsabilidad (coherencia)**.

•**Actitud:** *“disposición de ánimo de algún modo manifestada”*  
(Diccionario de la Real Academia)

-Se dan muchas situaciones de necesidad, alguna de ellas muy cercanas. Sin embargo sólo algunas personas se plantean colaborar de algún modo: **sólo algunos tienen una actitud** ante los problemas que desembocan en la decisión de colaborar.

-Sin embargo **las actitudes no bastan**, pues no es más que **una disposición de ánimo** que, aunque se manifiesta y se concreta, **requiere una organización y un compromiso**.

-Las **actitudes desembocan en hechos**, pues forman parte de una conciencia responsable. Y esto desemboca necesariamente en un **compromiso**.

## •Compromiso:

-El voluntariado se plantea como **herramienta de transformación social**. Hacemos voluntariado porque queremos cambiar o paliar las situaciones de necesidad, **no para sentirse mejor** ni tranquilizar la conciencia. Otra cosa es que si buscamos el bien de la sociedad nos sentiremos mejor.

-Por ello el voluntariado no ha de quedarse en una mera forma de asistencialismo, necesaria por otra parte. Ha de **promover un cambio de estructuras injustas** y **procurar la prevención** de muchos de los problemas, que de caso contrario, se encontrará más adelante en forma de casos irreversibles. Muchos grupos y personas excluidas socialmente, lo son por decisiones políticas, por prejuicios sociales, por lastres históricos, etc. El voluntario debe influir en el cambio necesario de mentalidad para que muchos de los problemas sociales se eliminen antes de ser provocados. El voluntariado no debe olvidar su papel sensibilizador de su entorno a través de su propia conciencia social de los problemas.

-Así, si las actividades que realizamos **son acciones aisladas** y esporádicas sin ninguna pretensión formativa o transformadora **estamos perdiendo el tiempo.**

-Por eso es imprescindible el **compromiso** de buscar mejorar, cambiar o paliar determinadas situaciones: **sólo el trabajo constante, planificado y continuado** sirve como ayuda. Y Un voluntario no es fiable si no adquiere un compromiso con la organización en la que se desarrollan sus funciones. Sin compromiso difícilmente será capaz de ayudar a las personas a las que atiende.

-Para que este compromiso se adapte a muchas realidades sociales hace falta la **formación.**



## •Formación:

-Ya hemos visto que con la buena voluntad no es suficiente. **Es necesario una buena voluntad trabajada y formada.** La formación del voluntario no hay que entenderla como una formación académica, sino como una **capacitación sobre actitudes generales del voluntario y problemas sociales** en los que se va a desenvolver que debe ser impartida, siempre que sea posible, por profesionales de los Servicios Sociales.

-Y todo ello con una actitud de fondo: **la responsabilidad**

## •Responsabilidad (coherencia)

Todo esto nos llevará a darnos cuenta de la responsabilidad que asumimos y de que nuestro voluntariado responde a una actitud responsable ante la vida. Y por ello, necesariamente, hemos de luchar por ser coherentes. Coherente es **quién piensa, dice y hace lo mismo**.

Y, por ello, esa conciencia social debe informar toda la vida y **no se reduce a unas horas a la semana**. Con dedicar unas horas a los demás no hemos cubierto el “cupó de nuestra solidaridad”

-Por ejemplo:

- Gastos semanales que se realizan.
- Utilización del tiempo libre
- Estudio o trabajo: el principal deber del voluntario para con la sociedad es desempeñar bien su principal responsabilidad.
- Sensibilidad ante los problemas sociales, los colectivos marginados, etc... (no sería coherente ayudar semanalmente a los ancianos y hablar mal de los inmigrantes).

Esta responsabilidad se ha de dar de forma especial con la **juventud universitaria y de bachillerato**: por el hecho de ser universitarios o bachilleres con preparación y conocimiento, deben poner ambos al servicio de quienes no tienen ni lo uno ni lo otro.

**VOLUNTARIADO =  
ACTITUD + COMPROMISO + FORMACIÓN +  
RESPONSABILIDAD (COHERENCIA)**

## **III-Aspectos prácticos**

**Cómo trabajar**

**Actitudes de un voluntario**

**Consejos**

**Algunos riesgos del  
voluntariado**

**Decálogo del voluntario**

# Cómo trabajar

---

## • Con profesionalidad

Que la labor del voluntario sea de carácter gratuito no significa que no sea una labor profesional. El voluntario trabaja igual que si fuese una labor remunerada y por lo tanto, no hace cosas que no haría en su trabajo.

## • Informados

Conocen la tarea, instalaciones y marco en el que éstas se desarrollan. Tienen claridad sobre sus deberes y obligaciones. Saben para así poder informar a los demás.

Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.

# Cómo trabajar

---

- **Con entusiasmo**

Implicación personal. Evitan la relajación. Están pendientes de servir a los demás en todo momento, pues su disfrute es consecuencia de este servicio.

Mantener una actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.

Participar imaginativamente en la organización.

- **Con confidencialidad**

Dan sólo la información necesaria. No hacen uso inadecuado de la información privilegiada. Si tratan con medios de comunicación, no dan datos de la organización.

# Cómo trabajar

---

- **Comprometidos con la organización**

- Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y métodos de trabajo de la organización.
- Siguen las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendada.
- Consultan a los responsables cualquier duda sobre el desempeño de la actividad.
- Transmiten con diligencia cualquier problema o eventualidad que surja en el desarrollo de su tarea y cuya resolución no depende de ellos.
- Utilizan debidamente la acreditación y distintivos de la actividad.
- Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.

# Cómo trabajar

---

## Con los beneficiarios

- Con **generosidad**: entregar lo mejor de uno mismo.
- Actuar con **humanidad y eficacia** en las tareas encomendadas.
- Con una **ayuda gratuita y desinteresada** sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
- Reconocer, respetar y defender activamente **su dignidad personal**.

Para lo cual deberemos:

- Conocer y acatar la Declaración Universal de los **Derechos humanos**.
- Guardar **confidencialidad y discreción** sobre los datos relativos a los beneficiarios.
- Crear un **clima de respeto mutuo**, evitando posturas paternalistas.
- Fomentar en los beneficiarios la **superación personal** y la autonomía.
- **Informarles de manera objetiva**, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.



# Cómo trabajar

---

## Con los beneficiarios

- Denunciar cualquier **violación de los Derechos Humanos**.
- **Potenciar el desarrollo integral como persona** del beneficiario.
- **Comprender la situación de partida** de los beneficiarios.
- **Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo**.
- **Ser paciente** a la hora de esperar resultados de las acciones realizadas.

# Actitudes de un voluntario

---

## Con los demás voluntarios

- **Respetar la dignidad y la libertad**, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.
- Adoptar una **aptitud de apertura y escucha** hacia el otro.
- **Fomentar el trabajo en equipo**, propiciando una **comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable**.
- **Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias** con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.
- **Hacer propios y asumir** con responsabilidad los **compromisos adquiridos por el grupo**.

# Actitudes de un voluntario

---

## Con los demás voluntarios

- **Facilitar la integración**, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad
- **Ofrecer una acogida cálida y sincera** a quienes inician su voluntariado.
- **Promover el compañerismo** para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.
- **Crear lazos de unión** entre los voluntarios de diferentes organizaciones.

# Actitudes de un voluntario

---

## Actitudes personales

- **Austeridad**

Uso prudente y económico de bienes y materiales. Todo tiene un valor económico, por eso:

- No descuidar el material otorgado por la organización para el desempeño de la labor encomendada.
- Lo que uses puede que lo necesite otra persona después.
- Todo material es para un uso concreto.
- Dar ejemplo en el uso del material.

# Actitudes de un voluntario

---

## Actitudes personales

- **Buena presencia**

- Cuida siempre su imagen e higiene personal. Vestimenta limpia y respetuosa, acorde con la situación y la actividad.
- Lleva siempre la acreditación de voluntario. Ésta es personal e intransferible.
- No vestir camisetas u otras prendas con mensajes que puedan ser chocantes u ofensivos.
- No portar símbolos irrespetuosos o que puedan molestar.
- Cuidar el lenguaje: el vocabulario , tono y modos de hablar.

Tener en cuenta que hay culturas donde determinadas imágenes, gestos, palabras, etc., que para nosotros pueden ser normales para ellos pueden ser chocantes, molestos, etc.

# Actitudes de un voluntario

---

## Durante el desempeño de su labor

- No fumar.
- No comer cosas a destiempo.
- No escuchar música individualmente.
- No gritar.
- No llevar instrumentos de defensa personal.

**Transmitir, con sus actitudes, acciones, palabras, aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo voluntario.**

# Consejos:

---

## Para el desempeño como voluntario:

- No caigas en la sobre implicación. No te desvíes de la labor que te ha sido encomendada. (Lo veremos más detenidamente a continuación).
- No asumas responsabilidades que no te correspondan.
- Lo importante es tu reacción, no la de los demás.
- Ten siempre los teléfonos de los coordinadores a mano.
- Escucha y observa con atención para prevenir o atenuar problemas.

# Algunos riesgos del voluntariado

---

## 1. La sobre-implicación:

- Los voluntarios deben saber que **no pueden arreglar todos los problemas** que tienen los beneficiarios de su actividad. Esto no quiere decir que ante estas situaciones tengan que quedar impasibles, pero han de **ser conscientes de que su labor sirve de apoyo a la de los profesionales**. Y son éstos los que habitualmente sí tienen posibilidades reales de cambiar esas situaciones gracias en parte al apoyo de los voluntarios. **Cuando un voluntario se inmiscuye en la labor de los profesionales o promete por encima de las posibilidades asistenciales de su prestación voluntaria hablamos de sobre-implicación**. En este sentido es importante no ofrecer más de lo que con realismo se puede dar. El beneficiario suele haber acumulado muchas frustraciones en su vida, hay que evitar que estas aumenten **con falsas expectativas incumplidas**.



# Algunos riesgos del voluntariado

---

## 2. La falta de profesionalidad:

- Al ser la actividad voluntaria de por sí no profesional a veces tiende a una falta de exigencia preocupante. Aunque los voluntarios no sean profesionales **deben hacer su labor con profesionalidad.**

## 3. Las relaciones de dependencia:

- El voluntario no es sólo solidario con “esta persona” o con este colectivo determinado. La solidaridad no conoce particulares. No debe ser un refugio ante la carencia de afecto.

# Algunos riesgos del voluntariado

---

## 4. La solidaridad como “moda”:

- Es preciso huir del experiencialismo: **búsqueda de prestigio o reconocimiento social, evadirse de situaciones o de obligaciones incómodas, etc...** El voluntario debe ser coherente con el propio entorno: la familia, las obligaciones profesionales, etc., y plantearlas como un **servicio a los demás** ya que es en ese cumplimiento donde demuestra su solidaridad. Los voluntarios deben ser conscientes de que **su más eficaz aportación a la mejora social pasa necesariamente por la atención exigente de esas obligaciones.**

# Algunos riesgos del voluntariado

---

## 5. El voluntarismo:

- el voluntario debe **saber asumir sus límites y no confundir la realidad con las buenas intenciones**. El voluntario sabe qué es lo que hace falta a quién, por qué y cómo proporcionarlo. El voluntarista sólo tiene buenas intenciones. Una de las manifestaciones de este defecto es la falta de compromiso.

## 6. El asistencialismo:

- El voluntario quiere desarrollar en las personas y en los grupos **capacidades personales que les lleven a la autonomía y no a la dependencia**. El objetivo del voluntario debería ser que el beneficiario no necesitase de su asistencia.

# DECÁLOGO DEL VOLUNTARIO

1. Asegurar el más alto nivel de **calidad, seriedad, profesionalidad** en su tarea, con una **actitud positiva, abierta, respetuosa, educada, y trabajando en equipo.**
2. No olvidar jamás que el Voluntario es viva **imagen de lo que representa (quiera o no)**, y actuar así siempre en consecuencia, honrando la tarea que se realiza.
3. **Seguir instrucciones de los coordinadores. No poner malas caras. Estar dispuestos. Ser flexibles,** posibilitando resoluciones rápidas de problemas.
4. **Ser paciente, comprensible, educado, respetuoso** en el ejercicio de su tarea, pero **firme en sus obligaciones y resolutivo en sus fines.**

5. Ser **puntual**, acogerse a los horarios de inicio y de final de la tarea, y **salir así con tiempo suficiente** para prevenir demoras y contratiempos.
  
6. Usar eficientemente, **proteger y cuidar de los equipos, material e instalaciones** que se tengan asignados.
  
7. Mantener el **nivel de confidencialidad requerido**, de toda la información recibida, dirigiendo así algún medio de comunicación o persona que pregunte información al departamento responsable o la dirección.
  
8. **Mostrar una buena presencia, cuidando la imagen e higiene personal**; ir arreglado, aseado, limpio; ir con vestimenta acorde a la tarea de comodidad y funcionalidad; vestimenta limpia, respetuosa; evitar el uso excesivo de arreglos faciales, joyería, y **no portar símbolos ajenos o contrarios a quién se representa, o que puedan ser chocantes u ofensivos**.

## 9. Llevar **la acreditación de voluntario**.

## 10. Comportarse con **decoro y educación**

- No comer a destiempo, no fumar durante las tareas de voluntariado.
- Caras de aburrimiento o cansancio.
- Comportarse de forma irrespetuosa o mostrando apatía.
- No gritar, dar voces, abuchear, increpar, escandalizar, llamar la atención.
- No tener comportamientos agresivos, racistas, de carácter sexual; estar ebrio.
- No llevar armas o elementos de defensa personal.