En el año 2001, la ONCE se constituyó como Entidad de Voluntariado en el ámbito de todo el Estado español, a partir de la adopción del Acuerdo del Consejo General de 22 de abril 2/2001-2.3, al amparo de la Ley 6/1996, de 15 de enero de Voluntariado, vigente en ese momento, regulándose su actuación como Entidad de Voluntariado en la Circular 13/2014, de 24 de abril y en el Oficio Circular 18/2014, de 24 de abril.

Desde entonces y con la experiencia acumulada, en cuanto a la gestión del servicio, la detección de nuevas demandas de las personas afiliadas, la promulgación de la nueva Ley de Voluntariado 45/2015, de 14 de octubre, así como la necesidad de fomentar la colaboración y solidaridad con las personas ciegas de otros países, hacen necesaria la actualización de la citada Circular y Oficio-Circular que desarrollan este servicio.

Por ello, de acuerdo a las facultades que me confiere el artículo 6.3. d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción dada por el Real Decreto 1200/1999, de 9 de julio, y los vigentes Estatutos de la ONCE, dispongo lo siguiente:

1. **NOVEDADES**

La presente normativa incorpora distintas novedades, entre las que cabe destacar las siguientes:

1. Se amplía el rango de potenciales beneficiarios del servicio en determinados programas.
2. Se incluye la posibilidad de atención a los afiliados menores de edad bajo ciertas condiciones, favoreciendo con ello la dotación universal de este servicio a todos los afiliados.
3. Derivado de lo anterior, la necesidad de acreditación por parte de los voluntarios que trabajen con menores, de una certificación negativa del Registro Central de Penados por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores, conforme a lo recogido en la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado.
4. Necesidad de solicitar a todos los voluntarios una declaración responsable de no tener 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 beneficiarios puedan ser víctimas de estos delitos, conforme a lo recogido en la vigente Ley de Voluntariado.
5. Actualización de los programas recogidos en la Circular 13/2014, de 24 de abril, destacando:
   1. La eliminación del programa de “Experiencia Profesional”.
   2. Creación de nuevos programas como son:
      1. “Difusión/Tutorización” con los subprogramas de “Difusión” y “Tutorización”.
      2. “Voluntariado Internacional” con los subprogramas de “Inclusión Educativa”, “Formación e Inclusión laboral” y “Fortalecimiento del movimiento asociativo de personas con discapacidad visual”.
   3. Se incorporan los subprogramas de:
      1. “Voluntariado digital” al programa de “Acceso a la Información”.
      2. “Perros guía” al programa de “Acompañamiento”.
      3. “Apoyo a familias” al programa “Recreativo/Cultural”.
6. Actualización del “Estatuto de la ONCE como Entidad de Voluntariado”, así como de los documentos de soporte a la nueva realidad del servicio.
7. Inclusión con carácter general de los directores de Agencia como colaboradores de voluntariado, con vistas a garantizar este servicio en todos los ámbitos territoriales con presencia de la ONCE.
8. Se presta especial atención a los colectivos de personas afiliadas con ceguera total, sordoceguera, mayores que residen solos, y de ámbitos geográficos alejados, dadas las posibles dificultades por parte de estos colectivos para acceder y/o desarrollar determinados servicios y actividades de la vida diaria.
9. Elaboración de un Plan Anual de Voluntariado, por parte de cada Delegación Territorial y Dirección de Zona (conjuntamente con sus Direcciones de Apoyo y Agencias si las hubiere), en el que se realizará un desglose del conjunto de acciones a desarrollar y los objetivos a alcanzar para la dotación eficiente y de calidad del servicio.
10. Se incluye un compromiso de uso responsable del servicio (anexo III Oficio-Circular) por parte del usuario, existiendo la posibilidad de perder el derecho de uso del mismo si no se cumple.
11. Se incorpora el desarrollo y detección de “Buenas Prácticas” (anexo II del Oficio-Circular), para explorar nuevas alternativas que cubran las expectativas de los usuarios y voluntarios, que serán difundidas convenientemente para la generación de sinergias positivas entre los centros en la dotación global del servicio.
12. Se refuerza la importancia del registro de la información en la aplicación correspondiente, como reflejo fiel de la evolución y el desarrollo de la acción voluntaria en la ONCE, y se refuerzan o incorporan nuevos criterios de gestión.
13. Se prioriza la importancia de poder acceder y atraer a más usuarios distintos para conseguir una mayor cobertura del censo de personas afiliadas que utilizan este servicio.
14. **PRINCIPALES DEFINICIONES/CONCEPTOS**

La ONCE como Entidad de Voluntariado se rige conforme a lo establecido en la Ley 45/2015, de 14 de octubre, reguladora del Voluntariado o norma que la sustituya y en su Estatuto de Voluntariado que se adjunta como Anexo, consolidándose su carácter como Entidad Estatal de Voluntariado. En consonancia con ello, no será posible el registro como Entidad de Voluntariado a nivel autonómico o local, sin perjuicio de las relaciones que se mantengan con la Administración Pública en cada ámbito.

Como conceptos básicos globales a considerar se destacan “Servicio de Voluntariado”, “Voluntario” y “Entidad de Voluntariado “, que quedan debidamente definidos en el artículo SÉPTIMO del Estatuto de Voluntariado de la ONCE.

La definición del resto de conceptos a tener en consideración se recoge en los apartados siguientes.

* 1. **Formas de colaboración voluntaria**

Las formas de colaboración pueden ser:

* Apoyo directo a las personas afiliadas usuarias del servicio, siempre que sus necesidades sean derivadas de su ceguera o deficiencia visual grave y se correspondan con los programas recogidos en esta normativa. Quedan fuera de este apoyo la atención directa y las actividades propias del personal contratado por la ONCE para tal fin.
* Colaboración en actividades organizadas por la institución que se correspondan con los programas definidos en la presente normativa.
* Asesoramiento y/o formación a personal que trabaja en Instituciones, organismos públicos o privados, entidades de la sociedad civil o de interés social general de aquellos países donde la ONCE desarrolle proyectos en este sentido.
* Difusión del servicio de voluntariado de la ONCE entre las personas afiliadas y potenciales voluntarios.
* Tutorización a otros voluntarios.

Es importante considerar que en el caso de personas con vinculación civil, laboral, mercantil o cualquier otra retribuida con la ONCE, su colaboración como voluntarios se realizará siempre al margen de dicha vinculación, y en todo caso, para una actividad y en horario diferente al desarrollado en su jornada laboral o profesional. En el voluntariado internacional la actividad podrá estar vinculada al conocimiento profesional obtenido por el voluntario como trabajador de la ONCE, como forma de transferencia de tal conocimiento a actores de otros países que puedan beneficiarse de él.

* 1. **Voluntarios colaboradores**

Son los voluntarios pertenecientes a otras Entidades de voluntariado con las que la ONCE tenga suscrito un acuerdo de colaboración al respecto, los cuales deben de realizar sus servicios conforme a lo establecido en dicho convenio y en la presente normativa. Se les dotará de la formación inicial de voluntariado ONCE y se les exigirán los mismos requisitos para la participación en los diferentes programas descritos en esta Circular. Estos servicios serán gestionados igualmente a través de la herramienta informática vigente al efecto.

La finalidad de esta colaboración es la de complementar la oferta interna y así facilitar y fomentar la prestación de servicios a afiliados residentes en zonas rurales o más alejadas de los centros de la ONCE, así como dar respuesta a servicios demandados no cubiertos de forma interna por el Servicio de Voluntariado de la ONCE.

* 1. **Dotación y periodicidad de los programas**

Los programas pueden dotarse de las siguientes formas:

* Individual: Un solo usuario/beneficiario individual es atendido en cualquier programa del servicio de voluntariado por un voluntario.
* Grupal: Dos o más usuarios son atendidos simultáneamente (por uno o varios voluntarios) cuando participan como beneficiarios de acciones grupales promovidas por la ONCE en cualquier programa del servicio de voluntariado. Dos o más usuarios o beneficiarios individuales conformarán un beneficiario de tipo grupal.
* Institucional: Apoyo genérico a afiliados (no identificados previamente) o grupo de afiliados identificados que participan en actividades institucionales organizadas o desarrolladas por la ONCE.
* Presencial: Dotación del servicio de forma física.
* A distancia: Dotación del servicio a través de medios telemáticos (teléfono, correo electrónico...).

Según la intensidad en la dotación del servicio, la colaboración puede ser:

* Puntual: Desarrollo de un programa a través de un servicio único para la cobertura de una necesidad puntual en el tiempo.
* Periódico: Desarrollo temporal de un programa a través de repeticiones de servicios para la cobertura de una necesidad recurrente en el tiempo.

La prestación del servicio de voluntariado se podrá realizar en cualquier día del año, siempre que exista disponibilidad de voluntarios. Los servicios a prestar en fines de semana y días festivos se planificarán con la suficiente antelación.

1. **BENEFICIARIOS Y USUARIOS**

Son susceptibles de ser beneficiarios del servicio de voluntariado todas las personas afiliadas a la ONCE, pudiéndolo ser también en determinados programas otros colectivos como voluntarios de la ONCE o personal de instituciones, organismos públicos o privados, entidades de la sociedad civil o de interés social general que trabajan con personas ciegas o con deficiencias visuales en otros países donde la ONCE desarrolle algún proyecto de sensibilización, educación, etc.

Los usuarios son todos los beneficiarios individuales que solicitan y utilizan el servicio, de acuerdo al protocolo regulado por el Oficio-Circular vigente en cada momento.

Los usuarios podrán perder este derecho en los siguientes supuestos:

* Por fallecimiento.
* Por perder la condición de persona afiliada a la ONCE.
* Por incumplir el compromiso de uso responsable del servicio. Estos casos serán valorados conjuntamente entre el centro de gestión y la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado, para determinar la duración temporal de la baja en función de la gravedaddel incumplimiento.

Los afiliados menores podrán ser atendidos a través del servicio de voluntariado, siempre que la persona voluntaria participe en colaboración con personal contratado por la ONCE.

1. **PRINCIPIOS REGULADORES DE LA FIGURA DEL VOLUNTARIO.** 
   1. **Adquisición y pérdida de la condición de voluntario**

En esta materia será de aplicación lo previsto en el artículo UNDÉCIMO del Estatuto de Voluntariado de la ONCE.

Tanto la adquisición como la pérdida de la condición de voluntario de la ONCE requieren de gestiones y trámites de documentación especificados en el Oficio-Circular vigente en cada momento.

* 1. **Derechos y deberes del voluntario**

Se encuentran regulados en los artículos OCTAVO y NOVENO del Estatuto de Voluntariado de la ONCE, los cuales deberán ser conocidos por los voluntarios y por todas las personas relacionadas directa e indirectamente con el Servicio de Voluntariado.

* 1. **Participación activa de los voluntarios**

Desde la ONCE se debe impulsar la participación activa de los voluntarios, por lo que en cada ámbito territorial se articularán los mecanismos necesarios para motivar la recepción de sugerencias y propuestas de mejora por parte de los mismos, así como establecer e impulsar reuniones periódicas con este colectivo en cada ámbito, reportando al Coordinador General las cuestiones que pudieran mejorar la calidad y satisfacción a nivel global del Servicio.

1. **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SERVICIO DE VOLUNTARIADO**

Con la finalidad de tener una estructura de gestión eficiente y flexible para la dotación del servicio, se identifican las figuras de organización intervinientes.

* 1. **Coordinador General**

Es el responsable de realizar a nivel central el seguimiento, evaluación y coordinación global del servicio, manteniendo una interlocución bidireccional constante con los coordinadores y/o colaboradores designados a nivel territorial.

Su misión es alcanzar las mayores cotas de satisfacción y participación de usuarios y voluntarios en el servicio.

Su propuesta y designación es competencia de Dirección General.

* 1. **Coordinador Territorial**

Es la persona designada por la ONCE, responsable de realizar a nivel territorial el seguimiento, evaluación y coordinación del servicio, manteniendo una interlocución bidireccional constante con el Coordinador General y los colaboradores de su ámbito territorial. Su misión es alcanzar las mayores cotas de satisfacción y participación de usuarios y voluntarios del servicio en su ámbito de actuación, con el apoyo de los colaboradores.

Depende funcionalmente en este programa del Jefe de Servicios Sociales para Afiliados de su ámbito territorial o del Jefe de unidad en su caso,

* 1. **Colaborador**

Es la persona designada por la ONCE responsable de realizar a nivel de su centro el seguimiento, evaluación y coordinación del servicio, manteniendo una interlocución bidireccional constante con el coordinador territorial de su ámbito. Su misión es alcanzar las mayores cotas de satisfacción y participación de usuarios y voluntarios del servicio en la zona de influencia de su centro.

Depende funcionalmente en este programa del Jefe de Servicios Sociales para Afiliados de su ámbito territorial o del Jefe de unidad en su caso.

Cada Delegación Territorial o Dirección de Zona propondrán a la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado la designación del coordinador territorial y colaborador, respectivamente.

Las funciones de estas tres figuras quedan desarrolladas por el Oficio-Circular vigente en cada momento.

1. **CRITERIOS DE ACTUACIÓN Y GESTIÓN**

Para un eficiente desarrollo del Servicio de Voluntariado, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de actuación y gestión.

1. Criterios de actuación:

* Se priorizará la atención en este servicio a los siguientes colectivos: usuarios con ceguera total, sordoceguera, mayores que residen solos, residentes en zonas rurales o alejados de la sede u otros colectivos vulnerables que estratégicamente sean determinados por la ONCE, estableciendo una conexión directa entre sus necesidades de apoyo y colaboración del servicio y la inclusión en su entorno social.
* Una constante en la planificación y desarrollo del Servicio de Voluntariado será el uso del mismo por más personas afiliadas distintas, incrementando de esta forma las posibilidades de incorporación de nuevos usuarios. Para ello, es imprescindible establecer estrategias específicas para captar nuevos usuarios, que deben contemplarse en los objetivos de la planificación anual.
* En aras a crear sinergias positivas, se colaborará con los Consejos Territoriales y con las figuras del Referente Joven o del Mayory con las distintas áreas del Grupo Social ONCE, tanto en la difusión, como en la propuesta de acciones institucionales a desarrollar para nuestro colectivo de afiliados.

1. Criterios de gestión:

Sin perjuicio de los desarrollos que se establecerán por Oficio-Circular, los principales criterios de gestión son los siguientes:

* Cada Delegación Territorial y Dirección de Zona (con sus Direcciones de Apoyo o Agencias si las hubiera) elaborará un Plan Anual del Servicio de Voluntariado, en el que se realizará un desglose del conjunto de acciones e iniciativas a desarrollar, objetivos a alcanzar y colectivos prioritarios de atención a los que llegar, de cuya evolución se hará seguimiento de manera semestral.
* Todos los Servicios de Voluntariado relacionados con esta Circular deberán ser registrados convenientemente en la aplicación informática correspondiente, cumpliendo con los criterios y periodicidad establecidos en cada momento desde la Dirección General.
* Se impulsarán y difundirán las acciones e iniciativas de voluntariado que generen “Buenas Prácticas” desde una perspectiva innovadora, constituyendo una base de identidad corporativa del Servicio de Voluntariado en la ONCE y una herramienta de gestión favorecedora del logro de los objetivos de este Servicio.
* Es importante mantener motivados a los voluntarios a través de la asignación de servicios de forma periódica y estable, lo que permitirá contar con una base de voluntarios activa y actualizada.
* De cara a gestionar eficientemente el Servicio, se debe tener en cuenta la forma de dotación e intensidad de los programas, así como el volumen y prioridad de los beneficiarios según los criterios de actuación indicados.
* Complementar la oferta de voluntarios con la firma de acuerdos con otras entidades de voluntariado colaboradoras, priorizando la cobertura de las personas ciegas totales y personas con sordoceguera a través de voluntarios propios.
* Se establece un sistema de reuniones territoriales periódicas, con la finalidad de favorecer la coordinación y gestión del servicio a nivel territorial.
* Se gestionarán eficientemente los recursos económicos necesarios para desarrollar la acción voluntaria, según lo desarrollado en el Oficio-Circular.
* Seguimiento y análisis del “Plan de desarrollo del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE” vigente en cada momento, en relación a las acciones y programas contemplados en esta normativa.

1. **PROGRAMAS DEL SERVICIO DE VOLUNTARIADO**

En el caso de los programas susceptibles de ser dotados a usuarios menores de edad, los voluntarios sólo darán apoyo y soporte siempre que exista personal ONCE o subcontratado por la organización a tal fin, quienes serán los responsables del grupo de menores.

Los programas a los que pueden acceder los usuarios del servicio son los que a continuación se describen:

* 1. **Programa de Acompañamiento**

Su principal finalidad es atender a los afiliados que no poseen un grado de autonomía personal suficiente tras haber completado los Servicios de Atención Personal al efecto, y que no disponen en su entorno socio-familiar de personas que les puedan acompañar en la realización de determinadas actividades o gestiones de la vida diaria. Igualmente, va dirigido a afiliados que, aun desenvolviéndose habitualmente de forma autónoma, necesitan ayuda puntualmente para realizar algún desplazamiento o gestión de especial complejidad o desconocido.

Las tareas inherentes a este programa son apoyo físico y visual guiado para orientación y movilidad, y activación de la compañía y la conversación como elementos paliativos de la soledad.

Los tipos de acompañamiento a proporcionar serán:

* + Acompañamiento para acudir a los servicios sociales que presta la ONCE.
  + Acompañamiento a eventos, programas y/o actividades internas o externas a la ONCE.
  + Acompañamiento para realización de gestiones o tareas: consultas médicas propias o excepcionalmente de sus hijos (aplicándose los requerimientos indicados en el apartado 7.4.1), gestiones administrativas, compras, paseos por su entorno, desplazamiento a ubicaciones con especial dificultad...
  + Acompañamiento a personas adultas en su domicilio, residencia de mayores u hospital (como consecuencia de un ingreso médico).
  1. **Subprograma Acompañamiento Telefónico**

Su finalidad principal es paliar situaciones de soledad o aislamiento mediante contactos telefónicos periódicos por parte de los voluntarios (personas afiliadas o no). Este subprograma debe de estar asignado a varios voluntarios, a fin de que se alternen en la realización de las llamadas.

* 1. **Subprograma Perros Guía**

Su finalidad es cubrir el déficit de apoyos necesarios de los afiliados usuarios de perros guía para desarrollar la actividad supervisada de ejercicio físico y esparcimiento al aire libre de dicho auxiliar de movilidad, necesario para su mantenimiento saludable.

El voluntario acompañará al afiliado y al perro guía, supervisando que este último:

* + No se salga del espacio delimitado para su esparcimiento.
  + No incurra en incidencias con otros animales o personas.
  + No incurra en ingestas inapropiadas.
  1. **Programa de Acceso a la Información**

Su finalidad es apoyar puntualmente a las personas con dificultades o imposibilidad de acceder a la información a través de las herramientas tiflotécnicas y/o informáticas existentes.

Las colaboraciones inherentes a este programa serán:

- Lectura u organización de documentación impresa (correspondencia, manuales, textos manuscritos, documentos con tablas o gráficos, cumplimentación de impresos, etc.).

- Apoyo a afiliados en el refuerzo de competencias adquiridas a través de los Servicios de Atención Personal de la ONCE, en la utilización de herramientas informáticas y/o tiflotécnicas o en la práctica del código de lectoescritura Braille. En este sentido, existen dos subprogramas específicos, como son:

* + 1. **Subprograma de Refuerzo de Competencias en Braille y/o Tiflotecnología**

Su finalidad es dar apoyo a los afiliados en el refuerzo y perfeccionamiento de competencias adquiridas en el sistema de lectoescritura Braille o en el manejo de herramientas tiflotécnicas, una vez finalizadas las intervenciones en dichas áreas del Servicio de Atención Personal de Comunicación y Acceso a la Información o servicio análogo vigente en cada momento, sin que esto implique la impartición de nuevos conocimientos, estando limitada esta competencia a los profesionales de la ONCE.

* + 1. **Subprograma de Voluntariado Digital**

Su finalidad es apoyar y orientar (de forma presencial o telefónica) a los afiliados que tengan dificultades en el manejo básico de internet (gestiones online, descarga de apps y libros en la Biblioteca Digital ONCE...), redes sociales, y refuerzo en el uso de herramientas informáticas (dispositivos táctiles, móviles o cualquier dispositivo Smart), teniendo en cuenta que previamente deben haber recibido atención por parte de los servicios de atención personal de la ONCE en materia de Comunicación y Acceso a la Información o servicio análogo vigente en cada momento.

* 1. **Programa Deportivo**

Su finalidad es facilitar la promoción deportiva de base, individual o grupal de los afiliados.

Las tareas a realizar por los voluntarios serán:

* + Apoyo físico y visual guiado para la práctica deportiva en general (footing, patinaje, vela...).
  + Apoyo en el acceso y movilidad en instalaciones deportivas.
  + Guiado en competiciones populares.
  + Colaboración en actividades deportivas organizadas por la ONCE y lideradas por el profesional ONCE o monitor contratado responsable del desarrollo e impartición de la actividad.

La actuación de los voluntarios en este Programa estará sujeta en cualquier caso a lo indicado en la normativa sobre animación sociocultural y promoción deportiva en la ONCE vigente en cada momento.

* 1. **Programa Cultural-Recreativo**

Su finalidad es hacer más accesible la cultura y el ocio a las personas afiliadas, facilitando la participación de las mismas en actividades culturales y recreativas organizadas por la ONCE o por otras entidades externas.

Las tareas inherentes a este programa son:

* Apoyo físico y visual guiado al afiliado para orientación y movilidad durante la participación en actividades culturales (visitas, conferencias, exposiciones...) y recreativas (actividades al aire libre, excursiones talleres) organizadas en su entorno, tanto por la ONCE como por otras entidades externas.
* Colaboración en el desarrollo de actos institucionales y en la organización puntual de actividades culturales/recreativas.

La actuación de los voluntarios en este Programa estará limitada por los desarrollos normativos vigentes en cada momento en la ONCE sobre animación sociocultural y promoción deportiva, así como sobre asociaciones culturales y promoción cultural.

Además de lo indicado anteriormente, de forma singular existe el siguiente subprograma:

* + 1. **Subprograma de Apoyo a Familias**

Este subprograma ofrece a las familias con hijos menores de edad (con o sin discapacidad) en las que los dos progenitores o el único progenitor en caso de familias monoparentales sean personas afiliadas a la ONCE, la posibilidad de contar con una persona voluntaria que les acompañe y pueda prestarles apoyo a la hora de realizar salidas con sus hijos, tales como: paseos familiares, zoo, parques de atracciones, actividades culturales en familia, excursiones, etc.

Tendrán prioridad de atención en este subprograma los progenitores sin resto visual funcional

Los voluntarios prestan el servicio a los padres por lo que la responsabilidad de los menores recaerá sobre estos últimos. No asumirán nunca tareas propias del cuidado de los menores como alimentarlos, vestirlos, cambiarles el pañal, etc. Deberán aportar, en cualquier caso, la certificación negativa del Registro Central de Penados por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores para participar en este subprograma.

Las actividades a realizar por los voluntarios serán las siguientes:

* + Dar indicaciones al menor sobre lo que puede ver a su alrededor.
  + Mantener controlado visualmente al menor dando indicaciones a sus padres sobre dónde se encuentra y qué hace.
  + Advertir a los padres de posibles peligros en el entorno, para que éstos avisen a sus hijos.
  + Identificar las rutas más seguras para los menores en caso de paseos
  1. **Programa de Difusión-Tutorización**

Su finalidad es promover el servicio de voluntariado a través de la difusión del mismo, así como facilitar a los nuevos voluntarios su incorporación al servicio en la fase inicial.

Este programa comprende los siguientes subprogramas:

* + 1. **Subprograma de Difusión**

Su finalidad es difundir el voluntariado entre las personas afiliadas y sus familias para garantizar que conozcan este servicio y puedan acceder a él. Igualmente, la difusión del servicio para captación de nuevos voluntarios.

Esta difusión podrá realizarse de forma individual o grupal, presencial o telefónica.

Los voluntarios podrán actuar en cuestiones como:

* + Informar en qué consiste el servicio de voluntariado y qué posibilidades ofrece.
  + Participar en las reacogidas institucionales.
  + Publicitar el voluntariado en actividades organizadas por el Grupo Social ONCE.
    1. **Subprograma de Tutorización**

Su finalidad es la transferencia de conocimientos de los voluntarios seniors a los nuevos, prestándoles apoyo, compartiendo su experiencia y solventando dudas que puedan surgir en cuanto al desarrollo de su tarea. En caso necesario, acompañarán a los nuevos voluntarios, aportándoles seguridad en los primeros servicios que presten.

* 1. **Programa de Voluntariado Internacional**

Tiene como finalidad contribuir a la mejora del contexto social, económico, cultural e institucional de las personas ciegas y con discapacidad visual grave de otros países (en los que no haya intervención de la FOAL) a partir de acciones de fomento de su inclusión social y autonomía a través de la educación, el empleo y el fortalecimiento institucional, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Serán susceptibles de colaborar como voluntarios aquellos profesionales conocedores del funcionamiento y gestión de los servicios de la ONCE. Debido a la especialización que requiere este programa, para determinadas colaboraciones, se requerirá experiencia en cooperación internacional y conocimientos mínimos nivel B1 de inglés y/o francés, además de aprobar el oportuno módulo formativo interno sobre voluntariado internacional.

La selección de proyectos y de voluntarios a asignar a los mismos será realizada por la Dirección de Relaciones Internacionales en colaboración con la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado.

Los subprogramas son los siguientes:

* + 1. **Subprograma de Inclusión Educativa**

Entre las posibles actividades de voluntariado de este programa se encuentran:

* + Proporcionar orientación y asesoramiento a Centros de Recursos Educativos y otros mecanismos de educación, de acuerdo a los niveles de desarrollo del país.
  + Colaborar en la elaboración de materiales didácticos y en la capacitación técnica para profesionales.
  + Ofrecer asesoramiento técnico en procesos de formación y tutorías.
  + Otras acciones destinadas a mejorar la capacidad del sistema educativo y la participación de la sociedad civil de personas ciegas en el mismo.
    1. **Subprograma de Formación e Inclusión Laboral**

Entre las posibles actividades de voluntariado de este programa se encuentran:

* + Proporcionar asesoramiento técnico en materia de formación profesional e inclusión laboral, accesibilidad universal y adaptación de puestos de trabajo.
  + Uso de herramientas tiflotécnicas.
  + Evaluación de la viabilidad de iniciativas de microemprendimientos y detección de nuevos nichos de empleo susceptibles de ser desempeñados por personas con discapacidad visual.
  + Relaciones de intermediación laboral entre personas ciegas y con baja visión y los sectores empresarial y público.
    1. **Subprograma de Fortalecimiento del Movimiento Asociativo de Personas con Discapacidad Visual**

Entre las posibles actividades de voluntariado de este programa se encuentran:

* + Apoyar la puesta en marcha de servicios culturales permanentes.
  + Colaborar en la conformación de sistemas técnicos que mejoren el acceso a la información de las personas ciegas de la región.
  + Acompañar en acciones formativas promovidas por la ONCE.
  + Apoyar en las actividades realizadas por la ONCE en aras del fortalecimiento institucional de las organizaciones e instituciones internacionales de y para personas ciegas.
  + Prestar apoyo en las acciones que se lleven a cabo con instituciones de y para personas ciegas de ámbito internacional.
  + Contribuir con sus conocimientos y experiencias en el empoderamiento de las personas con discapacidad.
  + Acompañar en acciones formativas promovidas en el ámbito internacional para el fortalecimiento de las organizaciones.
  + Colaborar en la inclusión de las personas ciegas y sus organizaciones representativas en las organizaciones regionales y mundiales de personas ciegas y con baja visión.

1. **PROYECTOS ESPECÍFICOS**

Con el fin de poder realizar un seguimiento pormenorizado de aquellas iniciativas de especial valor estratégico para la ONCE generadas dentro de los diferentes programas, se establecerán proyectos específicos cuya gestión y protocolo se describirán oportunamente en el Oficio-Circular vigente en cada momento.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar porque en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista. Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Con fecha 17 de febrero de 2020, quedará derogada la Circular 13/2014 y el Oficio-Circular 18/2014, ambos de 24 de abril, emitidos por la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Afiliados.

DISPOSICIÓN FINAL

Esta normativa entrará en vigor el día 17 de febrero de 2020.

EL DIRECTOR GENERAL

Ángel Sánchez Cánovas

**RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES, DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE**

**ÍNDICE**

[1. NOVEDADES 1](#_Toc27383484)

[2. PRINCIPALES DEFINICIONES/CONCEPTOS 3](#_Toc27383485)

[2.1 Formas de colaboración voluntaria 3](#_Toc27383486)

[2.2 Voluntarios colaboradores 4](#_Toc27383487)

[2.3 Dotación y periodicidad de los programas 4](#_Toc27383488)

[3. BENEFICIARIOS Y USUARIOS 5](#_Toc27383489)

[4. PRINCIPIOS REGULADORES DE LA FIGURA DEL VOLUNTARIO. 5](#_Toc27383490)

[4.1. Adquisición y pérdida de la condición de voluntario 5](#_Toc27383491)

[4.2. Derechos y deberes del voluntario 5](#_Toc27383492)

[4.3. Participación activa de los voluntarios 5](#_Toc27383493)

[5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SERVICIO DE VOLUNTARIADO 6](#_Toc27383494)

[5.1. Coordinador General 6](#_Toc27383495)

[5.2. Coordinador Territorial 6](#_Toc27383496)

[5.3. Colaborador 6](#_Toc27383497)

[6. CRITERIOS DE ACTUACIÓN Y GESTIÓN 6](#_Toc27383498)

[7. PROGRAMAS DEL SERVICIO DE VOLUNTARIADO 8](#_Toc27383499)

[7.1. Programa de Acompañamiento 8](#_Toc27383500)

[**7.1.1. Subprograma Acompañamiento Telefónico** 9](#_Toc27383501)

[**7.1.2. Subprograma Perros Guía** 9](#_Toc27383502)

[7.2. Programa de Acceso a la Información 9](#_Toc27383503)

[**7.2.1. Subprograma de Refuerzo de Competencias en Braille y/o Tiflotecnología** 9](#_Toc27383504)

[**7.2.2. Subprograma de Voluntariado Digital** 10](#_Toc27383505)

[7.3. Programa Deportivo 10](#_Toc27383506)

[7.4. Programa Cultural-Recreativo 10](#_Toc27383507)

[**7.4.1. Subprograma de Apoyo a Familias** 11](#_Toc27383508)

[7.5. Programa de Difusión-Tutorización 11](#_Toc27383509)

[**7.5.1. Subprograma de Difusión** 11](#_Toc27383510)

[**7.5.2. Subprograma de Tutorización** 12](#_Toc27383511)

[7.6. Programa de Voluntariado Internacional 12](#_Toc27383512)

[**7.6.1. Subprograma de Inclusión Educativa** 12](#_Toc27383513)

[**7.6.2. Subprograma de Formación e Inclusión Laboral** 13](#_Toc27383514)

[**7.6.3. Subprograma de Fortalecimiento del Movimiento Asociativo de Personas con Discapacidad Visual** 13](#_Toc27383515)

[8. PROYECTOS ESPECÍFICOS 13](#_Toc27383516)

[DISPOSICIÓN ADICIONAL 14](#_Toc27383517)

[DISPOSICIÓN DEROGATORIA 14](#_Toc27383518)

[DISPOSICIÓN FINAL 14](#_Toc27383519)

[ANEXO: Estatuto del Voluntariado de la ONCE1](#_Toc27383520)

# ANEXO

ESTATUTO DE VOLUNTARIADO DE LA ONCE

***PRIMERO*. -** La ONCE es una Corporación de Derecho Público, de carácter social, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de auto organización. Está integrada por sus afiliados, es decir, aquellas personas con ceguera o deficiencia visual grave que lo solicitan y son admitidas en la Organización por concurrir las condiciones personales y demás requisitos establecidos en los Estatutos de la Organización.

***SEGUNDO. -*** Entre sus principios básicos se encuentra el desarrollo de líneas de cooperación con instituciones públicas y privadas, económicas y sociales, con o sin ánimo de lucro, tanto en el plano nacional como internacional y especialmente en el ámbito de la Unión Europea y de América Latina.

***TERCERO*. -** Dentro de sus fines privativos, la ONCE ordena su actuación a la consecución de la autonomía personal y plena integración de las personas con ceguera o deficiencia visual grave en la sociedad, mediante el desarrollo de un conjunto de servicios, prestaciones y actividades, referidos, al menos, a las siguientes materias:

1. Inclusión educativa.
2. Formación e inserción laboral.
3. Rehabilitación integral.
4. Autonomía personal.
5. Accesibilidad universal y diseño para todos.
6. Impulso del I+D+I en materia de ceguera y deficiencia visual grave y de la tiflotecnología.
7. Promoción de fondos bibliográficos accesibles y su distribución para propiciar la integración educativa y laboral, así como el acceso a la cultura.
8. Impulso del desarrollo cultural y práctica del deporte.
9. Información interna y externa de sus actividades y mejora de la percepción social de la ONCE y de la ceguera.
10. Vida independiente.
11. Cualquier otro servicio, prestación o actividad que establezca el Consejo General y que regule la normativa interna de la Organización.

***CUARTO*. -** La ONCE funda su organización en la democracia interna, la unidad jurídica y patrimonial de su Institución, la independencia de gestión y la autonomía financiera. Asegura el libre ejercicio de la participación de sus afiliados en el gobierno y gestión de la Institución y fomenta el ejercicio de sus derechos fundamentales, todo ello de acuerdo con lo establecido en cada momento por la legislación vigente.

***QUINTO. -*** La organización colabora con las Administraciones Públicas y otras entidades privadas y entes locales, especialmente con el fin de obtener su reconocimiento: en calidad de agente social especializado en formación y creación de empleo para personas con discapacidad, como organización de empleo protegido en tanto a la implementación de actuaciones relacionadas con los Centros Especiales de Empleo o fórmulas legales similares, así como organización colaboradora de acción social.

Los planes y programas de servicios para personas ciegas y con deficiencia visual grave que la Organización acuerde y ejecute, se implementarán en coordinación, en lo que resulte posible, con los objetivos y criterios en materia de política social del Ministerio que en cada momento tenga atribuida dicha competencia y, disponiendo de la información pertinente en esta materia, de los demás órganos competentes de la Administración General del Estado.

***SEXTO. -*** Los fines de la ONCE a estos efectos constituyen actividades de interés general, conforme al artículo 3 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, reguladora del Voluntariado, y por ello promueve la participación del voluntario en los mismos, mediante su integración en la ONCE como Entidad de Voluntariado.

***SÉPTIMO. -*** El *Servicio de* *Voluntariado* de la ONCE es el conjunto de actividades desarrolladas de forma organizada y estable por personas voluntarias en las áreas de interés social que establezca la Organización.

A estos efectos, *Voluntario* es toda persona física mayor de edad con nacionalidad en la Unión Europea o con permiso de residencia en territorio español (si posee nacionalidad extracomunitaria), que decida libre y voluntariamente dedicar todo o parte de su tiempo a la realización de las actividades definidas en la normativa de Voluntariado de la ONCE en cada momento, sin mediar obligación o deber, sin percibir contraprestación alguna por ello, mediante la formalización escrita con la ONCE del pertinente Acuerdo de Prestación de Servicios en Régimen de Voluntariado (rubricado en todas sus hojas).

*Entidad de Voluntariado* puede ser toda aquella en la que concurran los requisitos legales de personalidad jurídica propia, carencia de ánimo de lucro, estar integrada o contar con voluntarios, sin perjuicio del personal de estructura asalariado necesario para el funcionamiento estable de la entidad o para el desarrollo de actuaciones que requieran un grado de especialización concreto, desarrollar parte o la totalidad de sus actuaciones mediante programas de voluntariado diseñados y gestionados en el marco de las actividades de interés general, que respeten los valores, principios y dimensiones establecidos en el artículo 5 de la Ley 45/2015, de Voluntariado, y se ejecuten en alguno de los ámbitos recogidos en el artículo 6 de la citada Ley. La ONCE cumple estos requisitos y se constituye en Entidad de Voluntariado.

***OCTAVO. -***Los voluntarios gozarán de los siguientes derechos durante elejercicio de su actividad:

1. Obtener de la ONCE la información relativa a la organización y funcionamiento de la entidad que resulte necesaria para la actividad a realizar.
2. Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
3. Recibir la formación necesaria de la ONCE para el desarrollo de su actividad.
4. Participar en encuentros periódicos organizados en cada ámbito, en los que se pongan de manifiesto posibles sugerencias y propuestas de mejora.
5. Ser acreditado como voluntario.
6. Estar asegurado frente a los riesgos básicos derivados de la actividad que desempeña como voluntario.
7. Recibir los medios materiales necesarios para el ejercicio de su actividad.
8. Recibir el reembolso de los gastos ocasionados por el desempeño de su actividad voluntaria en las condiciones recogidas en la normativa interna vigente en cada momento.
9. Cesar libremente en su condición de voluntario.
10. No ser asignados a la ejecución de tareas ajenas a los fines y naturaleza de la prestación de este servicio.
11. Obtener de la ONCE el respeto y reconocimiento debidos por su labor y contribución.
12. Todos aquellos que se deriven de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, reguladora del Voluntariado (o legislación que la sustituya), y demás normativa de aplicación.

***NOVENO. -*** En el ejercicio de la actividad de voluntariado, los voluntarios deben prestar su actividad con sujeción a los siguientes deberes:

1. Cumplir los compromisos adquiridos con la ONCE como Entidad de Voluntariado, con pleno respeto a sus fines y a la normativa interna que resulte de aplicación a la actividad a desarrollar por el voluntario.
2. Suscribir, con carácter previo a la prestación de su actividad, un Acuerdo escrito de Prestación de Servicios en Régimen de Voluntariado (rubricado en todas sus hojas).
3. Guardar la confidencialidad debida acerca de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria, y respetar lo establecido por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
4. Rechazar cualquier contraprestación material proveniente del usuario de su actividad o de otras personas relacionadas con su acción.
5. Respetar los derechos de los usuarios de su actividad voluntaria.
6. Actuar de forma diligente y solidaria en el desempeño de su actividad.
7. Participar en las tareas formativas previstas por la ONCE para las actividades y funciones confiadas, y en las que resulten necesarias para mantener la calidad del servicio que presta.
8. Seguir las indicaciones del Coordinador / Colaborador del Servicio para el desarrollo de las actividades encomendadas.
9. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos facilitados por la ONCE.
10. Respetar y cuidar los recursos materiales que la ONCE ponga a su disposición.
11. En el caso de realizar acción voluntaria con menores, deberá presentar a la ONCE la “Certificación negativa de delitos sexuales” emitida por el organismo público competente al efecto.
12. Cooperar en la consecución de los objetivos del programa en que participe.
13. Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
14. Tratar con respeto a sus compañeros y a los usuarios de su actividad.
15. Comunicar al Coordinador / Colaborador del Servicio de Voluntariado, al menos con 24 horas de antelación, la imposibilidad de realizar el servicio asignado.
16. Presentar a la ONCE cuanta información le sea requerida para garantizar convenientemente la acción voluntaria.
17. Comunicar al Coordinador/Colaborador del Servicio de Voluntariado de su ámbito, al menos con 15 días de antelación, la renuncia como voluntario, con objeto de no perjudicar la prestación del mismo.
18. No intervenir en nombre del beneficiario del programa, en ninguna actividad económica (compras, retirada de dinero en cajeros automáticos, gestiones en entidades bancarias o en el manejo de documentación relativa a sus cuentas bancarias y propiedades), con objeto de no verse comprometido en las mismas.
19. Abstenerse de intervenir en cualquier operación, en calidad de representante del afiliado usuario del programa, salvo que exista una solicitud expresa. En ese caso se entenderá que su intervención se efectúa a título personal y que la misma es ajena al marco de la relación de voluntariado.
20. Todos los que se deriven de la Ley 45/2015 de 14 de octubre, reguladora del Voluntariado (o legislación que la sustituya), y demás normativa de aplicación.
21. Abstenerse de contactar directamente con el beneficiario o facilitar el teléfono personal a éste, ya que se considerará una acción propia, no enmarcada dentro del Servicio de Voluntariado de la ONCE.

***DÉCIMO. -***Régimen de compatibilidad. La condición de voluntario será compatible con el desarrollo por cuenta de la ONCEde prestaciones profesionales, laborales, mercantiles o cualquier otra sujeta a retribución, siempre que el desempeño como voluntario se lleve a cabo en actividades distintas a las laborales profesionales y fuera de su jornada laboral.

***UNDÉCIMO. -*** Adquisición y pérdida de la condición de voluntario. La incorporación de voluntarios a la ONCE se formalizará por escrito, mediante un acuerdo de prestación de servicios en régimen de voluntariado rubricado en todas sus hojas, y la concesión de la acreditación pertinente de su actividad de voluntario.

La condición de voluntario se pierde:

1. Por fallecimiento.
2. Por renuncia del voluntario manifestada por escrito.
3. Por mutuo acuerdo entre el voluntario y la ONCE manifestado por escrito.
4. Por decisión de la ONCE en caso de incumplimiento de los deberes del voluntario, realizada por escrito con resolución motivada y notificada a dicho voluntario por cualquier medio fehaciente.
5. Por decisión de la ONCE en caso de imposibilidad de localizar al voluntario o de ausencia prolongada de éste, no justificada, ya que esta situación hace inviable la continuidad de su colaboración. Esta baja debe ser comunicada por escrito y notificada al voluntario por cualquier medio fehaciente, siendo efectiva a partir de los 30 días naturales desde la recepción de dicha comunicación.

***DUODÉCIMO***. - Libro registro de voluntarios. A través de la aplicación informática correspondiente, en la ONCE se llevará un libro registro de voluntarios, en el que se hará constar su nombre y apellidos o Entidad Colaboradora, D.N.I. o N.I.F., fecha de alta y baja como voluntario y programa en el que se desarrolla su actividad.