



Caritas

Diocesana de
Santiago de Compostela

El voluntariado

Manual de estilo y código de conducta



ÍNDICE

- 3 Qué es Cáritas
- 3 El voluntariado en Cáritas
- 4 Cáritas - persona voluntaria
- 5 Derechos de la persona voluntaria
- 6 Deberes de la persona voluntaria
- 7 Código ético
- 8 Principios de Cáritas
- 9 Código de conducta y canal de denuncias

Ser voluntario
en **Cáritas**



EL VOLUNTARIADO

El voluntario de Cáritas es una de las principales señas de identidad de la institución, donde el compromiso es gratuito y desinteresado. El trabajo que desarrolla es entender la vida de una manera distinta, como una manifestación del amor y la misericordia de Dios. Se trata de una experiencia humana que se realiza en la justicia y se trasciende en la caridad.

En Cáritas las personas voluntarias constituyen el pilar básico e insustituible de su acción, pues, como señala el propio Modelo de Acción Social, “el voluntariado de los que colaboran con Cáritas es la realización del compromiso comunitario, fraterno, solidario y con los últimos”.

A los que se acercan a la institución con la finalidad de hacerse voluntarios les planteamos una serie de cuestiones:

- + Ser una persona que, de forma libre, opta por dedicar parte de su tiempo, de manera altruista, solidaria y responsable, trabajando en equipo para crear un mundo más justo.
- + Ser una persona que asume la acción voluntaria como vocación personal y comunitaria de participación social, de servicio gratuito a los demás, especialmente a los que sufren, y de compromiso sostenido por la transformación de la sociedad.
- + Ser una persona sensibilizada hacia lo social, que vive la caridad como algo inseparable de la justicia, valorando al otro como un fin.
- + Ser una persona que sabe acoger al otro desde la libertad y el respeto.
- + Ser una persona que conoce la identidad de su acción voluntaria dentro de la Doctrina Social de la Iglesia.
- + Ser una persona de acción educativa y promotora del cambio social.
- + Ser una persona capaz de motivarse para hacer en el otro: asistencia, promoción y transformación.

Insisto en que los voluntarios son personas que prestan un servicio fundamental para ayudar a las personas más necesitadas acompañándolas en los buenos y los malos tiempos.

PILAR BÁSICO EN CÁRITAS

Qué es Cáritas

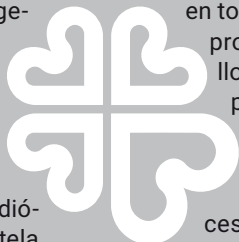
Cáritas es expresión del amor preferencial por los pobres de la comunidad cristiana, inspirado en el Evangelio y en la Doctrina Social de la Iglesia, que desarrolla su acción fundamentalmente a través del voluntariado.

Cáritas diocesana es el organismo oficial de la Iglesia en la diócesis de Santiago de Compostela para servir a la acción caritativa y social, promoviendo, coordinando e instrumen-

tando la Comunicación Cristiana de Bienes entre las comunidades eclesiales en todas sus formas, ayudando a la promoción humana y al desarrollo integral de las personas, grupos y comunidades, colaborando en aquellas acciones que tengan este fin. En su condición de organismo de la diócesis ha de estar integrado en la estructura y en la acción pastoral de la misma.

Cáritas diocesana fue erigida por Decreto del Cardenal Arzobispo de Santiago de Compostela el 6 de Noviembre de 1965.

Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela es miembro de la Confederación de Cáritas Española y tiene su propio estatuto jurídico en su ámbito territorial e inscrita en el Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales (E-0137) de la Xunta de Galicia.



El voluntariado en Cáritas

El voluntariado es un elemento esencial de la identidad de Cáritas. Las personas voluntarias se comprometen con los otros y por los otros desde la radicalidad y la gratuidad del amor que nace de la fe. El voluntariado en Cáritas es:

- + Un voluntariado **comprometido** que cree en el cambio social hacia una sociedad más justa.
- + Un voluntariado **activo**, aporta a la sociedad no sólo desde las tareas realizadas, sino también desde las actitudes expresadas.
- + Un voluntariado **capaz organizarse** y participar desde respuestas colectivas frente al individualismo.
- + Un voluntariado **coherente** desde la acción realizada y que, desde ahí, crece como persona y/o como cristiano.
- + Un voluntariado que **plasma**, a través de su participación, los **valores** como la solidaridad, la gratuidad, la igualdad...
- + Un voluntariado con **disponibilidad para la acción y para la formación**, superando la simple buena voluntad y promoviendo una acción de calidad.
- + Un voluntariado **en proceso**, que se va haciendo día a día por medio de la tarea, la formación y el acompañamiento.
- + Y como fundamento de esto, un voluntariado **vivido como vocación**:
«Nos hemos puesto en marcha hacia el mundo de los pobres y hemos puesto nuestra vida a su servicio no por ocupar el tiempo y buscar un entretenimiento, sino porque nos hemos sentido llamados a este servicio desde nuestra identidad y compromiso cristiano»



Relación de Cáritas con la persona voluntaria

Teniendo presente todo lo apuntado anteriormente, con el objetivo de potenciar el voluntariado en Cáritas, la institución se compromete a:

- + **Permitir el acceso a todas las personas sin discriminación**, siempre que respeten la naturaleza y fines de Cáritas y estén dispuestas a participar activamente en lo programado por ella.
- + **Analizar**, conjuntamente, **las posibilidades reales y efectivas de compromiso** determinando el ámbito y tareas a desarrollar.
- + **Dotarse de estructuras flexibles** que faciliten la integración progresiva del voluntariado, manteniéndole informado de los objetivos y actividades de la institución, construyendo junto con la persona voluntaria procesos graduales de incorporación y asunción de compromisos en la institución.
- + **Promover** itinerarios educativos para la **formación** del voluntariado.
- + **Potenciar la participación** real y efectiva de las personas voluntarias.
- + **Priorizar el trabajo en equipo** frente a una acción individualista.
- + **Realizar una revisión periódica** de su trabajo y/o personal.
- + **Ofrecer el apoyo y acompañamiento necesario** por parte de todas las personas que trabajan en Cáritas, para el desempeño de su tarea, tanto en el aspecto espiritual, humano y técnico.



Derechos de la persona voluntaria

Para lograr que el voluntariado responda a la identidad expresada en esta Cáritas a, se configuran como derechos de la persona voluntaria en Cáritas todos lo contemplados por las leyes vigentes, y en especial:

- + **Ser bien acogida**, apoyada e informada sobre la identidad, misión y acciones de Cáritas.
- + **Ser orientada** hacia las actividades más adecuadas respecto a su perfil personal, motivación y habilidades.
- + **Acordar libremente las condiciones de su acción voluntaria**, el ámbito o el sector de actuación, el compromiso de las funciones definidas conjuntamente, el tiempo y el horario que podrá dedicar a Cáritas y las responsabilidades aceptadas;
- + **Ser miembro activo** en las estructuras de participación, reflexión y debate establecidas por la institución.
- + **Recibir formación** general y especializada, de forma inicial y continuada, sobre Cáritas y para un desempeño adecuado de las tareas que va a realizar, con el fin de ayudar a un mayor crecimiento personal, espiritual y social.
- + **Estar acompañada** en su actividad recibiendo el apoyo que es propio de una entidad cristiana de acción social.
- + **Participar activamente** en la elaboración, ejecución y evaluación de los proyectos en los que desarrolle su compromiso.
- + **Ser respetada** por la institución en su proceso de crecimiento y desarrollo personal.
- + **Estar asegurada** por los riesgos a que pueda estar expuesto en la realización de su trabajo voluntario, incluidas las responsabilidades civiles con respecto a terceras personas.
- + Realizar su actividad en las **debidas condiciones de seguridad e higiene**.
- + **Disponer de una acreditación identificativa** de su condición de persona voluntaria ante terceros y obtener certificaciones de su participación en los programas.
- + **Ser compensada por los gastos** que le pueda ocasionar la actividad voluntaria previo acuerdo con Cáritas.



Deberes de la persona voluntaria

Las personas voluntarias están obligadas a cumplir los deberes estipulados en la legislación actual relativos al voluntariado y los que Cáritas demanda a las personas que trabajamos en ella. En particular, deben:

- + **Respetar la dignidad y el valor absoluto** de la persona, prestando su servicio con humildad y amor hacia el otro.
- + **Aceptar la naturaleza y objetivos de Cáritas**, desarrollando sus tareas y encargos de acuerdo con la identidad de Cáritas.
- + **Trabajar en equipo**, complementándose en su tarea con la del resto de personas que trabajan en su Cáritas.
- + **Realizar su aportación** de trabajo personal de acuerdo con sus aptitudes y posibilidades, y **siguiendo la metodología, el estilo y los programas de Cáritas**, incluyendo la preparación, el desarrollo y la evaluación de la acción correspondiente.
- + **Participar activamente en el proceso formativo y de acompañamiento** acordado y requerido por la institución.
- + **Ser solidaria y responsable**, cumpliendo con diligencia y de forma organizada los compromisos adquiridos.
- + **Guardar confidencialidad** de la información recibida en la realización de sus tareas y cumplir con la legislación en materia de protección de datos
- + **Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de Cáritas.**
- + **Rechazar cualquier tipo de contraprestación** económica o material que le pueda ser ofrecida por la persona destinataria de la acción u otras personas en virtud de su actuación.
- + **Cumplir las medidas de seguridad e higiene reglamentadas** y seguir las instrucciones que se establezcan para la ejecución de las actividades acordadas.
- + **Cuidar y hacer buen uso del material** confiado por Cáritas para el desarrollo de las tareas acordadas.
- + **Retirarse de la acción voluntaria si no puede garantizar el respeto a sus finalidades y naturaleza.**
- + **En caso de renuncia, notificarlo con la antelación** previamente pactada, para evitar perjuicios graves a las personas destinatarias de la acción, al servicio que se presta y a la institución.



Código ético

VALORES DE CÁRITAS

La CARIDAD es el fundamento de nuestra identidad y servicio, fuente inspiradora de nuestros valores.

Centralidad de la persona: La persona es el centro de nuestra acción. Defendemos su dignidad, reconocemos sus capacidades, impulsamos sus potencialidades y promovemos su integración y desarrollo.

Justicia: Trabajamos por la justicia y la transformación de las estructuras injustas como exigencia del reconocimiento de la dignidad de la persona y de sus derechos.

Solidaridad: Nos caracterizan nuestro sentimiento de unión a los que sufren y nuestra convicción de igualdad y justicia.

Participación: Somos una organización abierta a la participación de nuestros agentes y de los destinatarios de nuestra acción social, que trabaja en equipo favoreciendo la integración de los que formamos Cáritas.

Austeridad: Desde nuestro estilo de vida ponemos nuestra voluntad en la utilización ética y coherente de los recursos.

Espíritu de mejora: Desarrollamos nuestra actividad buscando permanentemente mejorar y aplicar ideas innovadoras, siempre en beneficio de la persona, la comunidad y la sociedad en su conjunto.

Transparencia: Compartimos una cultura institucional basada en la ética y en la apertura de la información hacia todos los interesados en nuestra labor.



Principios de Cáritas

Centrados en las personas:

Cuidado de las personas de Cáritas: estamos comprometidos en el cuidado y acompañamiento de las personas que trabajamos en Cáritas, nuestros agentes, asegurando que tengan las habilidades, experiencia y formación necesarias para alcanzar su pleno potencial.

Empoderamiento y participación: promovemos la implicación, el compromiso, el desarrollo de las capacidades y el potencial de las personas y comunidades a quienes servimos.

Protección: procuramos la seguridad de las personas y comunidades con quienes, y para quienes trabajamos, especialmente las que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Centrados en las organizaciones:

Coordinación: colaboramos de una forma coordinada basada en el respeto mutuo, la confianza y la buena voluntad con las iglesias, otras Cáritas y organizaciones religiosas, la sociedad civil, las autoridades locales, otras ONG de desarrollo y otras partes interesadas relevantes.

Subsidiariedad: favorecemos la toma de decisión al nivel más bajo posible en que pueda ejercerse aprovechando las capacidades y recursos locales, compatible con sus niveles de autonomía y responsabilidad.

Independencia: establecemos las prioridades operativas y programas, de acuerdo a la DSI y ajenos a intereses políticos o económicos.

Buena administración y rendición de cuentas: aseguramos la utilización ética y eficiente de los recursos, así como una información transparente a las personas con las que trabajamos, a las que apoyan nuestra labor y a la sociedad en general.

Centrados en la sociedad:

Igualdad, Universalidad, Neutralidad: tomamos parte por igual por todas aquellas personas y comunidades que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Una acción orientada, que se desarrolla por encima de geografías, razas, sexo, creencia, orientación política u otros motivos.

Economía Solidaria: apoyamos a las economías locales y apostamos por el desarrollo de la economía solidaria, que antepone la primacía de la persona y el objeto social, poniéndolas al servicio de la justicia y del ejercicio de los derechos humanos.

Cuidado de la Creación y atención a la biodiversidad: cuidamos la Creación teniendo en cuenta

el medioambiente y el legado para las generaciones futuras en la planificación y desarrollo de nuestros trabajos.

Sensibilización e incidencia: como agentes de cambio y transformación social promovemos el respeto por los derechos humanos, a través de acciones de comunicación y denuncia sobre la situación de los más pobres y vulnerables y las causas que lo provocan.

Cáritas Diocesana de Santiago promulga este Código Ético y dispone los procesos necesarios para dar a conocer su contenido y asegurar su difusión, proporcionando la información y medios necesarios a las personas que trabajamos en Cáritas.





Código de conducta y canal de denuncias

El fin de este Código es ayudar a las personas que trabajan y colaboran en Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela a orientar tanto las relaciones dentro del ámbito interno de la organización como las de terceros y partes (o entidades) vinculadas a Cáritas, desde los valores que persigue la entidad:

Valores, conducta y ética:

Adherirse o, cuando menos, entender y respetar, los valores sociales y morales de la Doctrina Social de la Iglesia

Dignidad y respeto

Actuar de buena fe y tratar a todas las personas con dignidad y respeto creando un entorno que reconozca y valore la diversidad.

Respetar los derechos humanos y combatir la discriminación, el acoso, el abuso, la negligencia y la explotación que infrinjan los derechos de las personas.

Evitar “imponer su fe a otros... [siendo] consciente de que el amor, en su pureza y gratuidad, es el mejor testimonio del Dios en el que creemos y que nos impulsa a amar”

Abstenerse de hacer comentarios y/o acciones racistas, sexistas o de cualquier manera ofensivos tanto en público como en privado.

Respetar y ser consciente de las costumbres y cultura locales, y actuar de conformidad a las mismas, dentro de su libertad de conciencia.

Tener en cuenta las sensibilidades locales a la hora de expresar y practicar sus propias creencias, sin renunciar por ello al propio derecho de libertad religiosa.

Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas.

Cuidado y protección

Tomar medidas razonables para proteger a las personas contra daños, en situaciones que puedan conllevar un riesgo para la integridad física, psíquica o sexual, especialmente a los menores de edad, a las personas con discapacidad y a las personas vulnerables.

Cuidar que tanto las personas que trabajan y colaboran en Cáritas, como cualquier agente bajo su cargo actúe de acuerdo con las pautas exigibles de salud, seguridad y protección, y se esfuerce por proteger a las otras personas.

En su presencia pública (medios de comunicación, redes sociales, etc...) velar porque se respete la identidad de Cáritas y el presente Código de Conducta, asegurando que no se desacredite la reputación de Cáritas.

Defender el derecho a la protección de los menores de edad, personas con discapacidad y personas vulnerables, independientemente del género, la raza o la cultura, en todas las actividades de Cáritas.

Solidaridad y Acompañamiento

Acoger, escuchar y acompañar a todas las personas necesitadas y vulnerables, independientemente de su procedencia, etnia, religión o ideología política.

Aceptar y desarrollar la solidaridad y la cooperación con las personas de otras organizaciones de acción caritativa y social, vinculadas a la Iglesia.

Protección a la infancia y a la adolescencia.

Todos los agentes que están en contacto con niños, niñas y adolescentes están obligados a conocer y aplicar lo estipulado en el Plan de Prevención y Protección a la Infancia y Adolescencia de Cáritas <https://www.caritas-santiago.org/denuncia>

Conducta personal.

Al realizar cualquier actividad de Cáritas o mientras se encuentre en un entorno propio de la organización, incluyendo instalaciones (alojamiento, oficina), vehículos, etc.:

- + Abstenerse de portar cualquier tipo de arma o actuar con métodos violentos.
- + No está permitido el consumo de drogas ni alcohol. Tampoco está permitido ningún acto de cultivo, elaboración o tráfico de sustancias ilegales, ni su posesión en el centro de trabajo.
- + Asegurar una conducta sexual apropiada y respetuosa en todo momento.
- + Abstenerse de conductas de acoso de cualquier índole (laboral, sexual...) a otros agentes, colaboradores y a personas destinatarias y participantes de nuestra acción.

Conflictos de interés, coacción y corrupción.

- + Evitar utilizar puestos de poder conferidos por sus funciones como agente de Cáritas para ejercer presión, obtener favores o beneficios personales económicos, profesionales, políticos o sexuales.
- + Manifestar por escrito, a su superior u otro directivo, cualquier conflicto de interés (económico, personal o familiar), existente o potencial, en cuestiones relacionadas con su trabajo de Cáritas.
- + Abstenerse de aceptar favores, sobornos o cualquier otra forma de enriquecimiento personal⁴ de destinatarios de su acción, contrapartes o contratistas, bajo ninguna circunstancia.

Transparencia y protección del patrimonio de Cáritas.

- + Asegurar que los bienes y documentos de trabajo, publicaciones o la marca de Cáritas no se malversen y se protejan contra robo, fraude, reproducción, plagio u otro daño.
- + Abstenerse de usar indebidamente los bienes y recursos que Cáritas pone a disposición de sus agentes.
- + Mantener estándares adecuados de fiabilidad, relevancia e integridad en la rendición de cuentas financieras, cumpliendo, como mínimo, las obligaciones legales vigentes.
- + Conservar los archivos y documentos por el tiempo que las leyes exijan ya que pueden ser relevantes para procesos administrativos o judiciales.

Blanqueo de capitales

- + Abstenerse de adquirir, poseer, utilizar, convertir, transmitir o aprovechar bienes sabiendo que tienen su origen en una actividad delictiva, así como realizar cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, para beneficio personal o de cualquier otra persona física o jurídica.
- + Protección de datos y confidencialidad.
- + Mantener la confidencialidad sobre cualquier información relevante obtenida durante el ejercicio de sus labores en Cáritas.

- + Cumplir las normas básicas definidas por Cáritas en materia de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal, con especial atención en lo que afecte a menores de edad, personas con discapacidad y personas vulnerables.
- + No tratar información con datos personales sin el consentimiento de la persona afectada, salvo para proteger los intereses vitales de la misma o aquellos intereses legítimos de Cáritas.

Protección de datos y confidencialidad.

- + Mantener la confidencialidad sobre cualquier información relevante obtenida durante el ejercicio de sus labores en Cáritas.
- + Cumplir las normas básicas definidas por Cáritas en materia de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal, con especial atención en lo que afecte a menores de edad, personas con discapacidad y personas vulnerables.
- + No tratar información con datos personales sin el consentimiento de la persona afectada, salvo para proteger los intereses vitales de la misma o aquellos intereses legítimos de Cáritas.

Este Código de Conducta completo permanecerá publicado en la página web de Cáritas Diocesana de Santiago <https://www.caritas-santiago.org/denuncia> y se irá actualizando puntualmente.

Todos los agentes de Cáritas deben de conocer y comprometerse a cumplir el presente Código de conducta, así como a informar de cualquier incumplimiento del mismo, a través de los cauces establecidos. Esto podrá hacerse por escrito, de forma verbal o a través del mencionado canal de denuncia y deberá incluir todos los detalles y, a ser posible, pruebas de apoyo.

Canal de Denuncias

Existe un procedimiento de gestión de denuncias para comunicar situaciones de incumplimiento del presente Código de Conducta.

Es particularmente importante contemplar en este procedimiento que no solo los agentes de Cáritas sino los destinatarios de su acción, los miembros de la comunidad y el personal de contrapartes puedan comunicar incumplimientos y plantear quejas.

Para reforzar el compromiso de Cáritas con el cumplimiento normativo, y en particular con este Código, se dispone de un Canal de Denuncias accesible desde la página web de Cáritas Española <https://www.caritas.es/te-ayudamos-canal-de-denuncia> donde las comunicaciones sobre incumplimientos serán tratadas de forma confidencial.

Cualquier agente de Cáritas que plantee inquietudes o sospechas de incumplimiento grave del presente código será protegido contra represalias o cualquier otro trato perjudicial, siempre y cuando las mismas se realicen de buena fe. Acusaciones deliberadamente falsas serán consideradas una falta disciplinaria grave y se investigarán y tratarán como corresponda





Caritas

Diocesana de Santiago de Compostela

Servicios Generales

Carretas, 29
15705- Santiago de Compostela
981 554 433

Cáritas Interparroquial de A Coruña

Pza. Recife, s/n
15004 A Coruña
981 269 839

Cáritas Interparroquial de Pontevedra

Joaquín Costa, 64
36005 Pontevedra
986 852 417

Cáritas Interparroquial de Arousa

Plaza da Constitución,16
36600 Vilagarcía de Arousa
986 565 391

Cáritas Interparroquial de Santiago

Hospitaliño, 2-bis
15702 Santiago de Compostela
981 552 140

Cáritas Interparroquial de Bergantiños

R/ Igrexa,s/n
15100 Carballo (A Coruña)
981 756 726

Departamentos

R/ Carreira do Conde, 14
15705 Santiago de Compostela
981 554 433