Oficina d'Entitats
i Voluntariat L'H

Col·lecció guies de suport a entitats. Núm. XXVI

GUIA PER ELABORAR UN PLA DE VOLUNTARIAT

Ajuntament de L'Hospitalet

Oficina d'Entitats
i Voluntariat L'H

GUIA PLA DE VOLUNTARIAT

ÍNDEX

1. Introducció
2. Marc Legal
3. Passos i estructura del Pla de Voluntariat
   - Diagnosi inicial
   - Definició de perfil i tasques
   - Captació i selecció
   - Acollida i fidelització
   - Formació
   - Acompanyament i seguiment
   - Avaluació
   - Reconeixement
   - Desvinculació
   - Annexos
4. Passos a seguir per a la redacció d'un Pla de Voluntariat
5. Annexos
6. Bibliografia

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
GUIA PER ELABORAR UN PLA DE VOLUNTARIAT

Crèdits: Federació Catalana de Voluntariat Social. Laia Bernués

Ajuntament de L'Hospitalet

VOLUNTARIS.cat | Voluntariat en un clic

Novembre 2025.

1.

INTRODUCCIÓ

INTRODUCCIÓ

- El Pla de Voluntariat és una eina fonamental per estructurar, millorar i garantir la qualitat en la gestió del voluntariat.
- Ha de ser **realista, viu i flexible**, adaptant-se a la realitat de cada entitat.
- El Pla no només regula la gestió del voluntariat, sinó que **ajuda l'entitat** a mirar-se, repensar-se i créixer.
- El més important no és només el document, sinó el **procés de reflexió i debat intern**.

1.

INTRODUCCIÓ

QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX

- És un conjunt ordenat de normes, processos i accions sobre com l'entitat gestiona el voluntariat.
- Defineix rols, processos d'incorporació, formació, seguiment, reconeixement i desvinculació.
- Millora la motivació i retenció del voluntariat, facilita la gestió interna i enforteix el vincle amb l'entitat.
- És una **obligació legal** a Catalunya (Llei 25/2015) per aquelles entitats que tenen voluntariat.

1.
INTRODUCCIÓ

COORDINACIÓ DE VOLUNTARIAT

És important que l'entitat tingui clar qui és la persona de referència per al voluntariat i quines són les seves funcions bàsiques. Això ajuda a tenir cura del vincle amb les persones voluntàries i assegura una bona comunicació. Aquesta pot desenvolupar tasques com:

- Fer l'acollida i donar la informació inicial
- Acompanyar i fer seguiment del voluntariat
- Organitzar la formació
- Facilitar espais de participació i reconeixement
- Resoldre dubtes i gestionar incidències
- Coordinar-se amb altres àrees de l'entitat

2.

MARC LEGAL

MARC LEGAL

El marc legal del voluntariat fixa les bases per a una gestió responsable i de qualitat. A Catalunya, la normativa concreta quins requisits ha de complir tota entitat i quin paper té la coordinació del voluntariat en tot el procés.

- Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme.
- Drets i deures del voluntariat i de les entitats.
- Obligació de disposar d'un pla, contractar assegurança i formalitzar el compromís per escrit.
- La coordinació del voluntariat té un paper central en tot el cicle.

3.

PASSOS I ESTRUCTURA DEL PLA DE VOLUNTARIAT

El Pla de Voluntariat recull tot el cicle de gestió del voluntariat dins l'entitat.

Des de la diagnosi inicial fins a la desvinculació, cada fase té un paper clau: definir perfils i tasques, captar i seleccionar, acollir i fidelitzar, formar, acompanyar i fer seguiment, avaluar, reconèixer i acomiadar adequadament.

A més, es complementa amb annexos i plantilles que faciliten la seva aplicació pràctica.

3.1

DIAGNOSI INICIAL (I)

Abans d'elaborar el pla, és important fer una fotografia de la realitat actual del voluntariat a l'entitat.
La diagnosi és un procés participatiu que permet conèixer:

- Quantes persones voluntàries hi ha i quins perfils tenen.
- Quines motivacions les han portat a fer voluntariat.
- Quines necessitats o expectatives expressen.
- Quines dificultats o mancances s'han detectat en la gestió actual (per ex. manca de seguiment, poca formació, confusió de rols).
- Necessitats reals dels projectes que justifiquin la incorporació de voluntariat.

Aquesta informació es pot recollir a través de qüestionaris, entrevistes, tallers participatius o reunions amb voluntariat i equip tècnic.
La diagnosi ajuda a construir un pla realista i adaptat a la realitat de l'entitat.

3.1

DIAGNOSI INICIAL (i II)

Eines per fer la diagnosi:

- Qüestionaris a voluntariat i equip tècnic.
- Entrevistes o grups focals.
- Tallers participatius amb voluntariat i professionals.
- Revisió de dades internes de l'entitat.

Una diagnosi ben feta ajuda a construir un pla realista, útil i adaptat a la realitat de l'organització.

3.2

DEFINICIÓ DE PERFILS I TASQUES

Cada entitat ha de definir amb claredat **quins perfils de voluntariat necessita** i quines tasques haurà de fer cada persona. Per a cada perfil cal concretar:

- Tasques principals i objectius: què faran i amb quina finalitat.
- Competències i actituds: habilitats socials, tècniques, capacitat de treball en equip, etc.
- Requisits mínims: edat, disponibilitat, formació i/o experiència prèvia...
- Disponibilitat temporal: hores setmanals, durada mínima del compromís.
- Suport i recursos que rebran de l'entitat: materials, formació, persona de referència.

Aquesta definició evita confusions, facilita la captació i garanteix que la tasca del voluntariat sigui adequada i útil tant per a la persona com per al projecte.

3.3

CAPTACIÓ I SELECCIÓ

CAPTACIÓ

Perquè el voluntariat arribi a l'entitat, cal planificar la captació.

- Escollir canals adequats al perfil que necessitem (xarxes socials, webs especialitzades, actes al territori, boca-orella…).
- Preveure accions extraordinàries (fires, campanyes puntuals, jornades de portes obertes).
- Dissenyar un missatge atractiu i clar que respongui a tres preguntes:
  - Per què fer-se voluntari/a?
  - Quin impacte tindrà la seva tasca?
  - Què li aportarà personalment?

3.3

CAPTACIÓ I SELECCIÓ

SELECCIÓ

Un cop hi ha persones interessades, és clau fer un procés de selecció acurat.

- Definir com serà: entrevista individual, entrevista grupal, sessió informativa, període de prova…
- Preparar preguntes obertes per conèixer motivacions i expectatives.
- Establir criteris clars d'acceptació i de no-acceptació de manera transparent.
- Comunicar sempre la decisió a la persona candidata (tant si entra com si no) i donar opcions alternatives quan no hi hagi encaix.

Aquest procés assegura que el voluntariat encaixa amb el projecte i que se sent ben acollit des del primer contacte.

3.4

ACOLLIDA I FIDELITZACIÓ

ACOLLIDA

Quan una persona comença, cal fer una sèrie de passos i donar-li tota la informació i suport necessaris:

- Passos administratius: alta a la base de dades, assegurança, signatura del compromís, autorització tutor/a legal (en cas de menors), certificat d'antecedents, si escau.
- Sessió de benvinguda: presentació de l'entitat, missió i valors.
- Presentar-la a l'equip i al projecte.
- Entrega de documentació: full de compromís, drets i deures, protocols interns, normativa…
- Pack de benvinguda amb materials bàsics, si és possible.
- Oferir formació inicial, si escau.

3.4

ACOLLIDA I FIDELITZACIÓ

FIDELITZACIÓ

La vinculació a llarg termini no depèn només del compromís formal; la fidelització comença des del primer dia i depèn de l'experiència real viscuda.

- Assignar tasques inicials senzilles per guanyar confiança.
- Adaptar progressivament les responsabilitats segons interessos i capacitats.
- Crear i mantenir espais regulars de trobada, intercanvi i reconeixement.
- Crear un ambient de confiança i transparència.
- Fer ús de tècniques d'animació i dinamització per cohesionar el grup.
- Reconeixement immediat i constant de les petites aportacions.

3.5

FORMACIÓ

La formació és clau per garantir la qualitat i la motivació del voluntariat.

Cal planificar un itinerari formatiu que pot incloure:

- **Formació bàsica**: coneixement de l'entitat, els projectes, missió, valors i drets/deures del voluntariat.
- **Formació específica**: vinculada a les tasques concretes del perfil (per exemple: ús de programari, tècniques educatives, coneixements bàsics en salut…)
- **Formació continuada**: espais i sessions periòdiques de reciclatge i actualització.
- **Formació no formal**: trobades, tallers i/o activitats lúdiques que enriqueixin l'experiència.

La formació ha de ser entenedora, pràctica i adaptada a les necessitats del projecte i de les persones.

3.6

ACOMPANYAMENT I SEGUIMENT

Perquè el voluntariat se senti acompanyat, és necessari un seguiment continu.

Així doncs, es recomana:

- Assignar una persona de referència accessible.
- Oferir espais individuals de conversa i grupals per compartir experiències i fomentar la cohesió.
- Detectar necessitats, inquietuds i possibles dificultats i donar-hi suport.
- Oferir un feedback regular i constructiu, no només en moments de conflicte.
- Valorar també l'impacte que el voluntariat té en el projecte i en la comunitat.

Un bon acompanyament afavoreix la motivació, evita el desgast i millora la qualitat del projecte.

3.7

AVALUACIÓ

El pla de voluntariat no és estàtic: és un document viu que cal revisar i millorar de manera periòdica.

- Fer una avaluació 1 o 2 cops l'any.
- Utilitzar eines com entrevistes, qüestionaris o reunions participatives.
- Establir indicadors clars per mesurar resultats: nombre de voluntaris actius, grau de satisfacció, permanència, impacte en projectes…
- Recollir informació a través d'entrevistes, qüestionaris o reunions participatives.
- Implicar el voluntariat en el procés d'avaluació.
- Documentar els resultats i les conclusions, fer-ne retorn tant a l'equip tècnic com al voluntariat i incorporar-les a la gestió.

L'avaluació ajuda a veure què funciona, què cal millorar i com adaptar el pla a noves necessitats.

3.8

RECONEIXEMENT

El reconeixement és essencial per motivar i fidelitzar el voluntariat.

Pot ser:

- **Formal**: certificats, actes públics, mencions i reconeixements institucionals…
- **Informal**: agraïments personals, petits detalls, gestos quotidians, missatges de reconeixement…
- El reconeixement pot ser **individual** (agraïment personal) o **col·lectiu** (celebracions, trobades).

El reconeixement ha de ser constant, significatiu i adaptat a les motivacions de cada persona.

3.9

DESVINCULACIÓ

La sortida d'una persona voluntària també forma part del cicle. Així doncs, quan una persona voluntària deixa el projecte, cal gestionar bé la seva sortida:

- Fer una entrevista de sortida per recollir feedback i millorar (si cal) la gestió.
- Agrair i reconèixer la tasca feta, formalment i informalment.
- Oferir la possibilitat de mantenir el vincle com a simpatitzant o col·laborador/a.
- Mantenir una relació oberta que permeti futurs retorns o col·laboracions puntuals.

Una bona desvinculació deixa la porta oberta a futures col·laboracions i tanca el cicle amb coherència i respecte.

3.10

ANNEXOS

Els annexos aporten eines pràctiques que faciliten l'aplicació del Pla.

Caldria incloure-hi:

- Fitxes de perfils de voluntariat.
- Models de fulls de compromís i certificats.
- Guions d'entrevista i qüestionaris de seguiment.
- Itineraris formatius detallats.
- Protocols interns: acollida, seguiment, reconeixement i desvinculació.

4

PASSOS A SEGUIR PER A LA REDACCIÓ D'UN PLA DE VOLUNTARIAT

Redactar un Pla de Voluntariat pot semblar difícil al principi, però amb una bona planificació tot flueix més fàcilment.

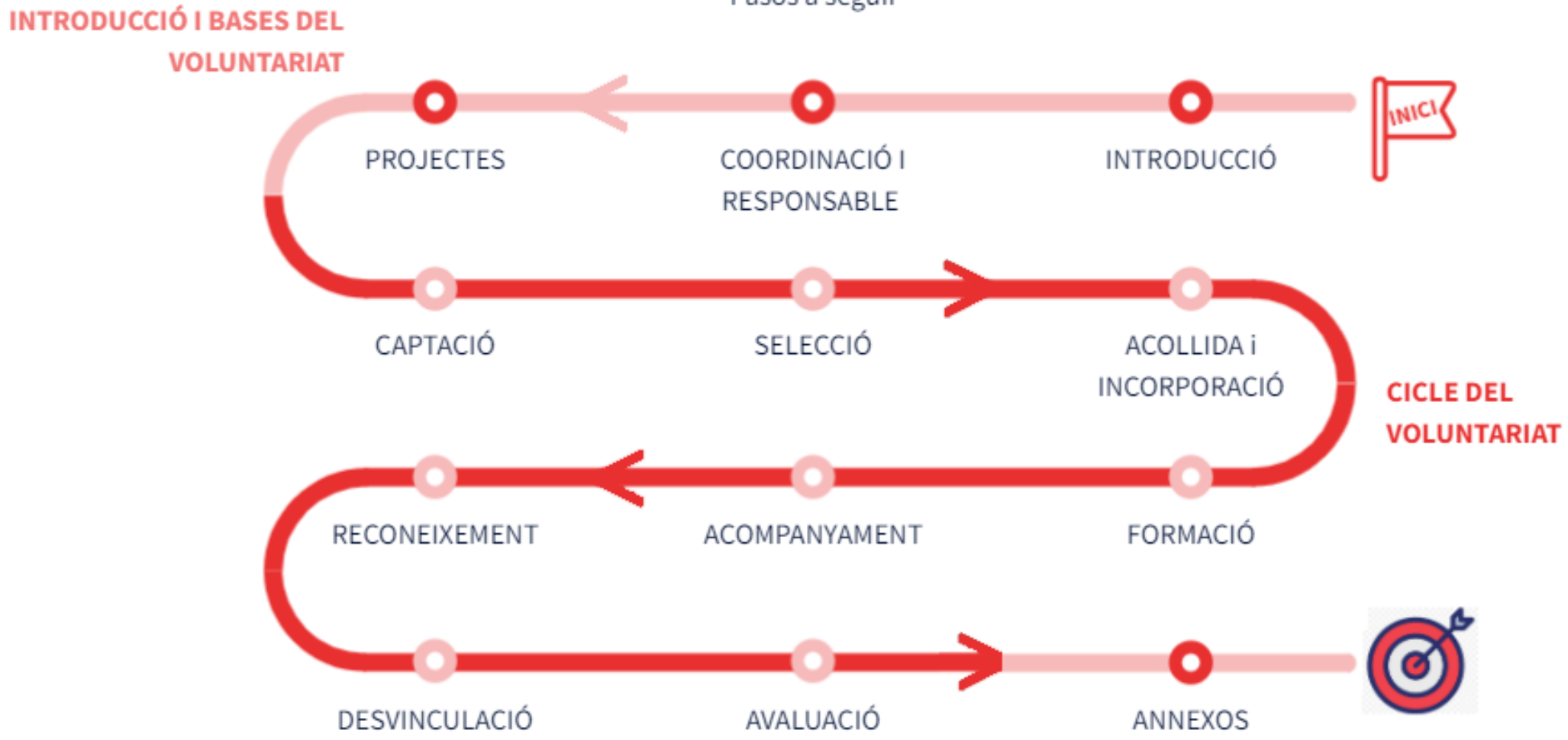
És essencial acordar què, com, qui i quan es farà, repartint tasques i terminis entre les persones implicades ja que una bona coordinació garanteix que el Pla sigui útil i tingui sentit per a l'entitat.

Es recomana que el Pla sigui treballat amb participació de l'equip, el voluntariat i, si escau, validat per l'òrgan de govern

En el document, *Plantilla per a l'elaboració i redacció del Pla de Voluntariat*, us oferim una plantilla per redactar pas a pas el vostre Pla de Voluntariat; està pensada per ser útil i senzilla, especialment per a entitats petites i mitjanes.

Com redactar un Pla de Voluntariat

Pasos a seguir



5

REFERÈNCIES NORMATIVES I BIBLIOGRAFIA (I)

Lleis

- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme (Catalunya).
- Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de voluntariat (Espanya).

Bibliografia bàsica

- Voluntariat Social. Manual de gestió. Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), 2016.
- Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2020). La Llei del voluntariat pas a pas (Monografia 7).
- Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas. Fundación Luis Vives, 2009.
- Manual de gestió del voluntariat. Obra Social La Caixa, 2009.
- Bones pràctiques de la gestió del voluntariat. Obra Social La Caixa, 2009.

5

REFERÈNCIES NORMATIVES I BIBLIOGRAFIA (i II)

Bibliografia complementària:

- Plantilla per a l'elaboració i redacció del Pla de Voluntariat, FCVS i Ajuntament Hospitalet Llobregat, 2025.
- Voluntaris.cat: documents i materials per a la gestió del voluntariat, https://voluntaris.cat/documents/
- Xarxanet: recursos per al voluntariat i les entitats, http://xarxanet.org/recursos
- Plataforma del Voluntariado de España: biblioteca i publicacions, https://plataformavoluntariado.org/biblioteca/

Oficina d'Entitats
i Voluntariat L'H

Ajuntament de L'Hospitalet