

Plan de formación de voluntariado Red de Centros de Mayores de Castilla-La Mancha

Documento formativo 1. Toledo, a 15 de junio de 2026

Ser voluntario/a: identidad, derechos, deberes y límites

1. Presentación de la sesión

Este manual abre el itinerario formativo del voluntariado de los Centros de Mayores. Su finalidad es que las personas participantes comprendan con claridad qué significa ser voluntario o voluntaria dentro del centro, cuál es su papel comunitario, qué derechos y garantías les asisten, qué obligaciones deben asumir y cuáles son los límites básicos de su actuación.

El enfoque es práctico y participativo: no se trata de estudiar normativa de forma abstracta, sino de traducirla a situaciones reales que llevamos a cabo en la red de Centros de Mayores: acoger a una persona nueva, informar sobre actividades, apoyar una sesión, detectar una situación de aislamiento, derivar una consulta a las profesionales o saber cuándo no se debe intervenir en solitario.

Idea fuerza de la sesión

Ser voluntario/a no significa sustituir a profesionales ni resolver todos los problemas del Centro de Mayores. Significa aportar tiempo, experiencia, escucha, apoyo y vínculo comunitario dentro de un marco organizado, seguro y coordinado.

2. Marco normativo actualizado: cómo leer este dossier

La formación explica los derechos y obligaciones desde una doble referencia: la normativa vigente y la propuesta de actualización autonómica vigente en este momento en forma de Anteproyecto de Ley del Voluntariado de Castilla-La Mancha de 2026, permite introducir ya un enfoque más actual: voluntariado a lo largo de la vida, voluntariado digital, reconocimiento/certificación, seguridad jurídica, corresponsabilidad de entidades y administraciones, y planificación regional. A fecha de cierre de este dossier, la legislación válida es **Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha**.

3. Objetivos de aprendizaje

Este dossier va acompañado de una sesión formativa on-line, al cabo de la cual, las personas participantes deberían ser capaces de:

- Explicar qué es el voluntariado y qué elementos lo diferencian de otras formas de ayuda o participación.
- Distinguir entre voluntariado organizado, ayuda informal, sustitución profesional y participación asociativa.
- Reconocer los principales derechos de las personas voluntarias: información, orientación, apoyo, formación, medios adecuados, respeto, seguro, reconocimiento, accesibilidad y posibilidad de certificación.
- Identificar las obligaciones básicas: cumplir acuerdos, confidencialidad, buen trato, diligencia, respeto a normas del centro, uso adecuado de recursos, protección de datos y colaboración coordinada.
- Aplicar límites prácticos en situaciones cotidianas del Centro de Mayores.

- Saber cuándo consultar, derivar o pedir apoyo al equipo profesional o a la persona coordinadora del voluntariado.
- Comprender que la actualización normativa de Castilla-La Mancha refuerza una visión más organizada, segura, reconocible y adaptada a nuevas formas de voluntariado.

4. Qué es ser voluntario/a en un Centro de Mayores

El voluntariado es una forma de participación solidaria, libre, responsable y organizada mediante la cual una persona aporta parte de su tiempo, experiencia, conocimientos y capacidades para mejorar la vida comunitaria del Centro de Mayores y apoyar a otras personas desde el buen trato, la escucha y la coordinación.

En el contexto de los Centros de Mayores, la persona voluntaria puede cumplir funciones muy valiosas: acoger a personas nuevas, informar sobre actividades, acompañar procesos de participación, apoyar dinámicas grupales, ayudar a comprender trámites sencillos del centro, detectar situaciones de aislamiento y favorecer vínculos entre personas.

4.1. Rasgos básicos del voluntariado

Rasgo	Qué significa	Ejemplo en el Centro de Mayores
Libre	La persona decide participar voluntariamente, sin imposición.	Me apunto a colaborar en la acogida de nuevas personas socias porque quiero aportar.
Gratuito	No hay salario ni contraprestación económica. Puede haber reembolso de gastos si está previsto.	No cobro por apoyar una actividad, pero el centro puede cubrir gastos autorizados si procede.
Solidario	Busca mejorar la vida de otras personas o de la comunidad.	Ayudo a que una persona que llega sola conozca actividades y se integre.
Organizado	Se realiza dentro de un programa, con funciones y coordinación.	No actúo por mi cuenta: sigo el plan del centro y consulto con la persona responsable.
Complementario	Apoya, pero no sustituye, tareas profesionales.	Puedo acompañar e informar, pero no diagnosticar, intervenir clínicamente o resolver conflictos graves.
Seguro y reconocido	Debe contar con información, formación, seguro, acreditación y posibilidad de certificación.	Tengo claro qué hago, qué no hago, a quién consultar y cómo acreditar mi colaboración.

4.2. Qué no es voluntariado

No es...	Por qué no debe confundirse	Cómo explicarlo al grupo
Ayuda informal	La ayuda espontánea entre vecinos o amistades puede ser valiosa, pero no siempre tiene programa, seguro, coordinación ni límites definidos.	“Ayudar a una amiga es solidaridad; ser voluntaria del centro exige un marco y una coordinación”.
Sustitución profesional	El voluntariado no puede cubrir tareas propias de personal técnico, sanitario, administrativo o de dirección.	“No hacemos de trabajador/a social, enfermero/a, psicólogo/a, administrativo/a ni dirección del centro”.
Prácticas o experiencia laboral	La acción voluntaria no debe presentarse como práctica profesional ni servir para cubrir puestos de trabajo.	“El voluntariado aporta comunidad; no reemplaza empleo”.
Favor personal sin límites	El vínculo puede ser cercano, pero no debe generar dependencia, promesas o actuaciones fuera del centro.	“Acompaño desde mi rol, no me convierto en responsable personal de la vida de otra persona”.
Participación asociativa sin tarea voluntaria	Ser socio/a, acudir a actividades o participar en reuniones no siempre implica asumir funciones de voluntariado.	“Participar es tomar parte; hacer voluntariado implica asumir una actividad concreta y coordinada”.

5. Derechos de las personas voluntarias

La persona voluntaria no solo “da”. También tiene derecho a recibir información, apoyo y garantías suficientes para desarrollar su acción con seguridad y calidad. Los derechos no son un privilegio: son una condición para proteger a la persona voluntaria, a las personas destinatarias y al propio Centro de Mayores.

Derecho	Qué implica	Aplicación práctica
Información y orientación	Conocer el programa, los objetivos, las funciones, los límites y la persona de referencia.	Antes de empezar debo saber qué se espera de mí y a quién llamar si aparece una duda.
Apoyo y seguimiento	No actuar en soledad ni improvisar ante situaciones complejas.	Si detecto aislamiento, tristeza intensa o conflicto, informo al equipo responsable.
Formación adecuada	Recibir formación básica y específica para las tareas asignadas.	No acompaño ni informo sin conocer normas básicas, confidencialidad y protocolos.
Medios adecuados	Disponer de recursos, materiales, espacios y herramientas necesarias.	Si apoyo una actividad on-line, necesito enlace, instrucciones, horario y soporte.
Buen trato, respeto y no discriminación	Ser tratado/a con dignidad, accesibilidad y respeto a las propias capacidades.	El centro debe adaptar la participación cuando existan limitaciones sensoriales,

Derecho	Qué implica	Aplicación práctica
		cognitivas, digitales o de movilidad.
Seguro y garantías básicas	Contar con cobertura frente a riesgos vinculados a la acción voluntaria cuando proceda.	No se debe participar sin saber qué cobertura existe y qué hacer ante una incidencia.
Reconocimiento y certificación	Que la colaboración pueda ser reconocida y, cuando proceda, certificada.	Puedo solicitar documento de participación, formación o colaboración realizada.
Protección de datos	Que mis datos sean tratados de forma adecuada y que se me informe de mis obligaciones sobre datos de terceros.	No debo manejar datos personales salvo necesidad y autorización; mis datos también deben protegerse.
Cese o desvinculación	Poder finalizar la colaboración conforme al acuerdo, evitando perjudicar a personas destinatarias o actividades.	Si no puedo seguir, aviso con tiempo y facilito una transición ordenada.

Clave actualizada por el Anteproyecto 2026

El nuevo marco regional en tramitación refuerza la necesidad de que el voluntariado sea reconocible, seguro y organizado. En la práctica, esto exige formar, acompañar, documentar funciones y ofrecer certificaciones o evidencias de participación cuando proceda.

6. Obligaciones de las personas voluntarias

Las obligaciones del voluntariado sirven para proteger a las personas usuarias, al propio voluntariado, al Centro de Mayores y al proyecto común. No deben entenderse como una carga burocrática, sino como la base de una acción voluntaria responsable.

Obligación	Qué significa	Ejemplo práctico
Cumplir el acuerdo	Respetar funciones, horarios, tareas y compromisos asumidos.	Si me comprometo a apoyar los martes, aviso si no puedo acudir.
Confidencialidad	No comentar fuera del marco del centro información personal conocida durante la actividad.	No comparto datos de salud, situación familiar, problemas económicos o conflictos personales.
Buen trato	Relacionarse con respeto, paciencia, empatía y sin paternalismo.	No infantilizo ni impongo; acompaño y respeto decisiones.
Diligencia	Actuar con cuidado, prudencia y sentido de responsabilidad.	Si no sé responder, no invento: consulto.
Respeto a normas del centro	Seguir protocolos, horarios, instrucciones y criterios de organización.	No organizo actividades por mi cuenta sin coordinación.
Uso adecuado de recursos	Cuidar materiales, espacios, claves, dispositivos y documentación.	No uso el ordenador del centro para fines personales ni comparto claves.

Obligación	Qué significa	Ejemplo práctico
Coordinación	Informar a la persona responsable y trabajar en equipo.	Si detecto soledad o riesgo, lo comunico por el canal establecido.
Protección de datos	No recoger, guardar, fotografiar ni difundir datos o imágenes sin autorización.	No hago listas con teléfonos personales ni envío fotos por WhatsApp sin permiso.
No aceptar contraprestaciones	Rechazar pagos, regalos o favores relevantes vinculados a la actividad.	Si una persona insiste en regalarme dinero por acompañarla, lo rechazo y lo comunico.

6.1. Obligaciones específicas en modalidad de voluntariado on-line o digital

- Proteger enlaces de videollamada, claves, listados y teléfonos.
- No grabar sesiones sin autorización expresa.
- No incorporar a grupos de WhatsApp o listas de difusión a personas que no hayan dado consentimiento.
- No reenviar capturas, imágenes o mensajes personales.
- Usar canales acordados por el Centro de Mayores y no cuentas personales para gestionar información sensible.
- Avisar ante mensajes preocupantes, indicios de soledad severa, riesgo, abuso, conflicto o desorientación.

7. Límites de la actuación voluntaria

El límite no reduce el valor del voluntariado; lo protege. Saber decir “esto no me corresponde hacerlo solo/a” es una competencia esencial de cualquier persona voluntaria. Los límites permiten actuar con seguridad, evitar daños y pedir ayuda a tiempo.

Límite	No debe hacer la persona voluntaria	Qué sí puede hacer
Tareas profesionales	No diagnosticar, intervenir clínicamente, hacer trámites técnicos complejos, valorar dependencia o asumir funciones administrativas propias del personal.	Acompañar, orientar de forma básica y derivar al equipo profesional.
Conflictos graves	No mediar sola ante violencia, amenazas, abuso, acoso, deterioro cognitivo severo o conflicto familiar grave.	Escuchar, mantener calma y comunicar inmediatamente al personal responsable.
Promesas de solución	No prometer plazas, ayudas, actividades, recursos, atención preferente o cambios organizativos.	Explicar que trasladará la consulta y que la respuesta corresponde al centro o administración.

Límite	No debe hacer la persona voluntaria	Qué sí puede hacer
Datos personales	No recopilar, guardar o difundir datos sin necesidad ni autorización.	Recoger solo información mínima si el protocolo lo permite y trasladarla por canal seguro.
Relaciones de dependencia	No asumir responsabilidades personales fuera del programa ni generar vínculos de dependencia.	Acompañar desde el rol voluntario, con límites y coordinación.
Gestión económica	No manejar dinero, tarjetas, compras personales o claves bancarias.	Derivar cualquier necesidad económica o trámite sensible al personal correspondiente.
Salud y medicación	No administrar medicación, recomendar tratamientos o interpretar síntomas.	Avisar si observa malestar, caída, desorientación o situación preocupante.

7.1. Semáforo de actuación

Puede hacerlo	Debe consultar	No debe hacerlo
Informar sobre horarios, acompañar a una actividad, presentar a otras personas, ayudar a ubicarse en el centro.	Si la duda excede la información general.	
Escuchar a una persona que expresa soledad, ayudar a formular una consulta, acompañar en una actividad nueva.	Cuando aparece malestar emocional, conflicto, datos personales o necesidad social.	No prometer recursos ni asumir seguimiento personal sin coordinación.
	Avisar de inmediato a la persona responsable.	Intervenir sola en situaciones de violencia, riesgo, abuso, urgencia sanitaria, manejo de dinero, medicación o datos sensibles.

8. Acuerdo de incorporación y ficha básica del voluntariado

Una consecuencia práctica del marco normativo vigente y de la actualización autonómica en tramitación es la necesidad de que la relación entre la persona voluntaria y la entidad o centro esté definida por escrito. El acuerdo de incorporación no debe verse como un trámite, sino como una herramienta de claridad y protección, ya que el acuerdo de voluntariado va asociado a un seguro de voluntariado. En el caso de la red de Centros de Mayores, el seguro de voluntariado está vinculado a la organización EAPN-CLM, que gestiona servicios para la Red de Centros de Mayores, entorno donde se desarrollan las actividades del voluntariado.

Contenido mínimo recomendado	Por qué es importante
Datos básicos de la persona voluntaria y del programa	Permite identificar el marco de colaboración y canalizar comunicaciones.
Funciones concretas	Evita improvisaciones y sustitución profesional.
Tiempo de dedicación y horarios aproximados	Facilita la organización y evita sobrecarga.

Contenido mínimo recomendado	Por qué es importante
Persona responsable de referencia	Garantiza coordinación y apoyo.
Formación necesaria	Asegura que la persona no actúa sin preparación suficiente.
Derechos y obligaciones	Hace visible el marco de garantías y compromisos.
Seguro o cobertura aplicable	Aporta seguridad jurídica y tranquilidad.
Gastos reembolsables, si los hubiera	Evita confusiones económicas.
Confidencialidad y protección de datos	Protege a personas destinatarias y voluntarias.
Duración, revisión y desvinculación	Permite cerrar o adaptar la colaboración de forma ordenada.

Mensaje para participantes

“No firmamos un acuerdo porque desconfiamos. Lo firmamos para que todas las personas sepamos qué hacemos, hasta dónde llegamos, a quién acudimos y cómo protegemos a quienes participan en el centro”.

9. Frases útiles para acompañar con límites

En la actividad de voluntariado, es posible que en la interacción con compañeros o personas con las que interactuamos se nos presenten diferentes situaciones sobre las que carecemos de estrategias para poner límite a la actividad de voluntariado, de modo que a continuación, se adjuntan algunas ideas para hacerlo.

Situación	Frase recomendada
No sé responder	“No quiero darte una información equivocada. Lo consulto con la persona responsable y te decimos algo”.
Me piden una tarea profesional	“Eso es importante y debe verlo el equipo del centro. Yo puedo ayudarte a trasladarlo”.
Me cuentan algo confidencial	“Gracias por confiar en mí. Si esto afecta a tu bienestar o seguridad, tengo que pedir apoyo para ayudarte mejor”.
Me ofrecen dinero o regalo	“Te lo agradezco mucho, pero como voluntario/a no puedo aceptar dinero ni regalos por esta actividad”.
Necesito poner límite	“Puedo acompañarte en esta parte, pero no puedo asumirlo yo solo/a. Vamos a hablar con la persona responsable”.
Derivar sin desentenderse	“No te dejo solo/a con esto: lo vamos a trasladar por el canal adecuado”.

10. Mini test de repaso

Algunas cuestiones de autoevaluación para saber si lo hemos entendido todo:

- ¿El voluntariado puede sustituir a un profesional del Centro de Mayores?
Respuesta esperada: No.
- ¿La persona voluntaria tiene derecho a formación y orientación? Respuesta esperada: Sí.

3. ¿Se pueden comentar fuera del centro datos personales conocidos durante la actividad? Respuesta esperada: No.
4. ¿La ayuda informal entre amistades es siempre voluntariado organizado? Respuesta esperada: No.
5. ¿Ante una situación de riesgo o conflicto grave, la persona voluntaria debe actuar sola? Respuesta esperada: No.
6. ¿La actualización normativa refuerza la necesidad de programas, coordinación, garantías y reconocimiento del voluntariado? Respuesta esperada: Sí.

11. Checklist de seguridad antes de iniciar una actividad voluntaria

- ☐ Sé cuál es mi función concreta.
- ☐ Sé qué tareas no me corresponden.
- ☐ Conozco a la persona responsable de referencia.
- ☐ He recibido información básica y formación suficiente.
- ☐ Conozco las normas del Centro de Mayores.
- ☐ Sé cómo actuar ante una incidencia o situación de riesgo.
- ☐ Conozco las reglas de confidencialidad y protección de datos.
- ☐ Sé si existe acreditación, seguro y documentación de mi actividad.
- ☐ Tengo claro cómo avisar si no puedo acudir o si quiero cesar temporalmente.
- ☐ Sé que debo consultar antes de improvisar.

12. Cierre del dossier

El voluntariado en los Centros de Mayores es una herramienta de participación, vínculo comunitario y envejecimiento activo. Su valor no reside solo en “hacer cosas”, sino en generar confianza, presencia, acogida y apoyo entre iguales.

La actualización normativa de Castilla-La Mancha ofrece una oportunidad para ordenar mejor esta participación, reforzar garantías, reconocer la aportación de las personas voluntarias y adaptar el voluntariado a nuevas formas presenciales, digitales y mixtas. Pero esa mejora normativa solo será útil si se traduce en prácticas claras dentro de cada centro: acuerdos, formación, coordinación, límites y seguimiento.

Idea final

“Ser voluntario/a es participar en la vida del centro con generosidad, pero también con responsabilidad. Mi ayuda vale más cuando sé escuchar, sé acompañar, sé poner límites y sé pedir apoyo”.

13. Fuentes normativas y documentales utilizadas

Este dossier tiene finalidad formativa. Para cualquier aplicación jurídica concreta

deberá consultarse el texto legal vigente y, en su caso, el texto definitivo que resulte aprobado por las Cortes de Castilla-La Mancha.

- **Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado:**
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072>
- **Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha:**
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-5104>
- **Portal de Participación de Castilla-La Mancha. Proceso participativo del Anteproyecto de Ley de Voluntariado de Castilla-La Mancha:**
<https://participacion.castillalamancha.es/node/2042>
- **JCCM. Primer borrador del Anteproyecto de Ley de Voluntariado de Castilla-La Mancha:** <https://www.jccm.es/web/servicios/tablon-de-anuncios/descarga/33589/38051>
- **Centro de Mayores de Castilla-La Mancha:**
<https://www.centrodemayoresclm.org>