

# El voluntariado en Cáritas

Carta e itinerario  
de la persona voluntaria



**Cáritas**







# El voluntariado en Cáritas

Carta e itinerario  
de la persona voluntaria



Documento aprobado por el Consejo General  
de Cáritas Española el 16 de diciembre de 2011,  
Año Europeo del Voluntariado.

**Edita:**

***Cáritas Española*** Editores

Embajadores, 162  
28045 Madrid  
publicaciones@caritas.es  
www.caritas.es

**Preimpresión e impresión:**

Gráficas Arias Montano, S. A.  
Puerto Neveros, 9  
28935 Móstoles (Madrid)

**Depósito legal:**

M. 49.669-2011

**ISBN:**

978-84-8440-481-1



# Índice

<b>Presentación</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	11
<b>1. Carta del voluntariado de Cáritas</b> .....	15
1.1. Qué es Cáritas .....	15
1.2. La misión de Cáritas y el voluntariado .....	16
1.3. El voluntariado en Cáritas .....	18
1.4. Relación de Cáritas con la persona voluntaria .....	19
1.5. Derechos de la persona voluntaria .....	22
1.6. Deberes de la persona voluntaria .....	23
1.7. Incorporación de la persona voluntaria .....	24
1.8. Conocimiento y desarrollo .....	25
<b>2. Itinerario de la persona voluntaria en Cáritas</b> .....	27
2.1. 1ª fase: Diseño y preparación de la acción voluntaria en Cáritas .....	28
2.1.1. El estudio de necesidades y elaboración de perfiles del voluntariado .....	28
2.1.2. La convocatoria .....	29



2.2.	2ª fase: Orientación y acogida del voluntariado .....	30
2.2.1	Orientación para una adecuada elección .....	30
2.2.2	El cuidado de la acogida .....	31
2.3.	3ª fase: La persona voluntaria en Cáritas .....	32
2.3.1.	La formación .....	32
2.3.2.	El acompañamiento y seguimiento .....	33
2.3.3.	La participación y la toma de decisiones .....	34
2.3.4.	El reconocimiento .....	35
2.4.	4ª fase: La finalización de la acción voluntaria en Cáritas .....	36
2.4.1.	El proceso de desvinculación .....	36
2.4.2.	Cómo gestionar el fin del compromiso .....	36
<b>3.</b>	<b>Conclusión</b> .....	<b>37</b>

# P

## Presentación

Termina la celebración del Año Europeo del Voluntariado. A lo largo de este año el voluntariado ha ocupado un lugar muy relevante en la atención de Cáritas Española. Hemos reflexionado sobre él en nuestras revistas, dedicándole números monográficos en *Documentación Social* y *Corintios XIII*<sup>1</sup>. Hemos dedicado también a nuestros voluntarios y voluntarias numerosos encuentros en el ámbito confederal y en los ámbitos diocesanos, de los que se ha hecho eco nuestra revista *Cáritas*.

Con este motivo, he tenido la suerte de participar en muchos de ellos comprobando de cerca la fuerza de nuestro voluntariado y compartiendo en muchas Cáritas Diocesanas encuentros y celebraciones verdaderamente gozosos por la gran cantidad de voluntarios asistentes y por el espíritu entregado y comprometido que se respiraba en ellos. Tanto es así que tendría que hablar de Espíritu, con mayúscula, pues tanto en los momentos de oración como en los tiempos de reflexión, de convivencia y en las celebraciones de la Eucaristía resultaba fácil descubrir cómo en las motivaciones y el sentido del servicio de nuestros voluntarios aletea la vida y el dinamismo del Espíritu.

Puedo afirmar, sin miedo a equivocarme, que tenemos un voluntariado consciente de su identidad y misión y muy arraigado y configurado con Cristo en su diaconía. Un voluntariado que, como el Señor y en el Señor, se siente ungido y enviado por el Espíritu para vendar corazones desgarrados, sacar de las prisiones a los cautivos y ser Buena Noticia para los pobres<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> *Documentación Social*, n. 160, enero-marzo, 2011; *Corintios XIII*, n. 139, julio-septiembre, 2011.

<sup>2</sup> Cfr. Lc 4, 16-19.





De igual modo, puedo dejar constancia del sentido comunitario y eclesial de los voluntarios de Cáritas. Ellos se sienten miembros vivos y activos de la Iglesia. Ellos se sienten y desean sentirse enviados y acompañados por ella. Una Iglesia llamada a ser sacramento del amor de Dios para todos los hombres, en especial para los más pobres, y que se hace presente entre los últimos y no atendidos de la sociedad por medio de la acción muchas veces callada y silenciosa, pero cercana y eficaz, de los voluntarios y voluntarias.

Ahora, cuando el Año Europeo del Voluntariado llega a su fin, nuestro Consejo General dedica a las personas voluntarias el documento que presentamos, en el que nos ofrece una actualización de la *Carta del Voluntario de Cáritas*, con su misión, derechos y deberes, y una reflexión sobre el Itinerario de la persona voluntaria en Cáritas, con indicaciones muy concretas sobre la preparación de la acción y sobre el acompañamiento a la persona voluntaria desde su acogida hasta la finalización de su compromiso.

Considero que este documento significa un acertado broche a toda la reflexión realizada durante el año sobre el voluntariado y un excelente servicio tanto a los voluntarios y voluntarias como a todos los que con ellos trabajan, si bien creo necesario señalar que debe ser interpretado siempre desde las claves de la Doctrina Social de la Iglesia y de los documentos aprobados por la Asamblea y el Consejo General de Cáritas sobre su identidad y misión, que se citan en este texto escrito. En concreto, debe leerse e interpretarse en el contexto de estos documentos: *Reflexión sobre la identidad de Cáritas (1997)*, *Modelo de acción social (2009)*, *Las personas que trabajamos en Cáritas (2009)* y *Documento marco sobre la formación en Cáritas (2011)*.

Detrás de este documento están el Equipo de Trabajo de Voluntariado del Nivel Técnico Mixto y la Comisión de Acción en los Territorios. A todos los que han motivado y trabajado lo que después ha completado y rubricado el Consejo General, el agradecimiento más sincero de parte de todos los voluntarios y voluntarias y de todos los que trabajamos en Cáritas.

Por mi parte, agradezco la oportunidad que se me da de presentar este documento, y aprovecho para recordaros a todos los voluntarios tres dimensiones de nuestra tarea que me parecen particularmente relevantes en el momento presente:

- 1.) Cuidad la mística, la espiritualidad que da sentido y consistencia a vuestro voluntariado. Sólo podemos ser instrumentos del amor de Dios si nos sentimos amados, si tenemos una experiencia profunda del amor de Dios.
- 2.) Vivid con mirada abierta y bien atenta a la realidad para descubrir los nuevos rostros de la pobreza y las nuevas respuestas que desde Cáritas podemos dar. Vivimos tiempos de cambios profundos. Hay cosas que ya no volverán a ser iguales. Tendremos que estar muy atentos para ver qué retos nuevos se nos plantean y qué respuestas nuevas podemos dar para seguir aportando a los más pobres motivos para vivir y esperar.
- 3.) Y mantened la esperanza. Es verdad que nos toca un momento social especialmente duro y difícil, pero, como dice Benedicto XVI, «la crisis nos obliga a revisar nuestro camino, a darnos nuevas reglas y a encontrar nuevas formas de compromiso, a apoyarnos en las experiencias positivas y a rechazar las negativas. De este modo la crisis se convierte en ocasión de discernir y proyectar de modo nuevo»<sup>3</sup>.

Este documento es una muestra clara de la voluntad de Cáritas de abrir caminos y de marcar senderos, tanto en lo referente a los derechos y deberes de los voluntarios como en el reto de establecer itinerarios para ayudarlos y acompañarlos en su servicio.

Quiero terminar esta presentación con unas sinceras palabras de agradecimiento y de aliento a todos los voluntarios y voluntarias de Cáritas. Estamos convencidos –como se apunta en la conclusión de este documento– de que, sin vuestra participación en el servicio caritativo y social de la Iglesia, Cáritas no sería lo que es, no haría lo que hace, no tendría la significatividad eclesial que tiene su servicio a los pobres y la sociedad carecería de la conciencia crítica y de la fuerza vertebradora de lo social que tanto necesita.

**Vicente Altaba**

*Delegado Episcopal de Cáritas Española*

**3** BENEDICTO XVI: Encíclica *Caritas in veritate*, n. 21.



# I

## Introducción

En el año 1989 Cáritas Española reflexionó, elaboró y publicó su *Carta del Voluntario de Cáritas*, coincidiendo con el inicio de un desarrollo de la acción voluntaria desde el ámbito institucional (Unión Europea, gobiernos nacionales y autonómicos) y desde las propias organizaciones del voluntariado.

Por otra parte, tanto el Año Internacional del Voluntariado 2001 como el Año Europeo del Voluntariado 2011 han puesto de relieve la importancia y magnitud de la acción voluntaria, así como la heterogeneidad y diversidad que se esconde detrás de esta expresión solidaria.

Todo ello ha contribuido a un incremento del voluntariado como expresión de la participación social y ha producido un amplio desarrollo tanto legislativo como estratégico en forma de los denominados Planes Estatales, Autonómicos y Locales.

Otro hito a destacar es que las organizaciones de voluntariado en España se han dotado de un Código Ético<sup>4</sup> como instrumento de reflexión y formación para la acción y, que ha tenido su propia lectura desde nuestra institución<sup>5</sup>.

En este contexto, en las últimas décadas el voluntariado se ha ido configurando

<sup>4</sup> PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA: *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*, Madrid, 2000.

<sup>5</sup> ARANGUREN GONZALO, L. A.: *¿Estamos en onda? El código ético de organizaciones de voluntariado en el marco de la identidad de Cáritas*, colección Otras Publicaciones, n. 49, Madrid: Cáritas Española, 2003.

como una de las más importantes manifestaciones de la participación ciudadana. Esto ha supuesto, en algunos casos, una generalización del término, aplicándolo a toda forma de participación, y en el caso concreto de Cáritas y de la Iglesia, cuando hablamos de voluntariado se podría asimilar a lo que llamaríamos «apostolado seglar» o «ministerio de la caridad»<sup>6</sup>.

También, en este tiempo, la Iglesia ha profundizado en el ejercicio de la caridad y, por tanto, en el voluntariado. Varios documentos eclesiales se han convertido en referencias fundamentales para la comprensión del ejercicio del voluntariado en el marco de la misión evangelizadora de toda la Iglesia<sup>7</sup>.

Asimismo, desde el año 1989 se han desarrollado dentro de Cáritas diferentes iniciativas y reflexiones que han ido profundizando en el voluntariado y su papel<sup>8</sup>.

En el año 2011, tanto la Asamblea General celebrada en enero como el Encuentro Confederado de Voluntariado del mes de mayo contribuyeron a un proceso de reconocimiento de las personas voluntarias y a una necesidad de enmarcar y potenciar su papel y labor como central dentro de la institución.

Por último, es importante señalar que con este documento que presentamos se da también respuesta al II Plan Estratégico de Cáritas 2010-2013, en concreto a las estrategias, los objetivos y actuaciones recogidos en su eje 4, referido a los «Agentes».

<sup>6</sup> «Con la formación de este grupo de los Siete (cf. Hch 6, 1-6), la “diaconía” –el servicio del amor al prójimo ejercido comunitariamente y de modo orgánico– quedaba ya instaurada en la estructura fundamental de la Iglesia misma» (DCE, 21). También, ALTABA, V.: *Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación*, p.15, colección Reflexiones y Marcos de Acción, n. 6, Cáritas Española, Madrid, 2011.

<sup>7</sup> Destacamos, entre otros, *La Caridad en la vida de la Iglesia* y *La Caridad de Cristo nos apremia*, de la Conferencia Episcopal Española, *La Iglesia y los pobres* de la Comisión Episcopal de Pastoral Social, y el mensaje del Día de la Caridad, de esta misma Comisión, titulado *La Eucaristía, vida y fortaleza del voluntariado cristiano*, 2011. También la carta encíclica *Deus caritas est* de Benedicto XVI, aunque no habla directamente del voluntariado, resalta el ejercicio de la caridad (*diakonia*) como expresión de la naturaleza íntima de la Iglesia y tarea de cada fiel y de toda comunidad cristiana (DCE, n. 22; n. 25.a).

<sup>8</sup> En este Año Europeo de Voluntariado 2011 se han publicado desde Cáritas los documentos ALTABA, V.: *Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación*, colección Reflexiones y Marcos de Acción, n. 6, Cáritas Española: Madrid, 2011; y números monográficos de las revistas *Corintios XIII*, n. 139, y *Documentación Social*, n. 160. En años anteriores se han publicado también monográficos sobre el tema en la revista *Documentación Social*, n. 104 y n. 122, y en la revista *Corintios XIII*, n. 48 y n. 65, así como otros materiales tanto de carpetas de trabajo (*Somos andando*, *Voluntariado joven*, *Voluntariado y personas mayores*) como de cuadernos de reflexión, en la colección *Pensamiento en Acción*, n.ºs 1, 2, 4 y 5, y en la colección *La Acción Social*, Cuadernos de Formación, n. 9. Y otras muchas publicaciones en el ámbito de las Cáritas Diocesanas y Regionales.

Recogiendo todas las aportaciones y experiencias de este recorrido, como expresión y cauce de la acción voluntaria, se reelabora la *Carta del Voluntariado de Cáritas*, donde se establecen los principios, derechos y deberes del voluntariado y obligaciones de la institución, sin privarle de la espontaneidad y riqueza que le caracteriza.

Junto a la «Carta del Voluntariado», se incluye, en un segundo capítulo, el «Itinerario de la persona voluntaria en Cáritas», que pretende dibujar el camino o recorrido educativo del voluntariado y su fortalecimiento en Cáritas, y que responde a una adaptación específica a las características de la persona voluntaria y su acción del ya presentado en el documento *Las personas que trabajamos en Cáritas*.



# 1

## Carta del Voluntariado de Cáritas<sup>9</sup>

### 1.1. 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.

Entre sus objetivos fundacionales destacan la promoción de la solidaridad de la comunidad cristiana y la ayuda al desarrollo integral de las personas que se encuentran en situación de precariedad.

Cáritas Española es la confederación oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia católica en España, instituida por la Conferencia Episcopal en el año 1947. Tiene personalidad jurídica propia, tanto eclesiástica como civil<sup>10</sup>, está sometida a la legislación vigente y debe garantizar el respeto y cumplimiento de las normas que le sean aplicables.

Cada Cáritas Diocesana y Regional, miembros de la Confederación de Cáritas Española, tiene su propio estatuto jurídico en su ámbito territorial.

<sup>9</sup> Esta Carta del Voluntariado tiene como punto de partida y referencia la *Carta del Voluntario de Cáritas* aprobada por el Consejo General de Cáritas Española en diciembre de 1989, y publicada por Cáritas Española, Cuaderno 2, colección La Acción Social. Cuadernos de Formación, Madrid, 1990, pp. 7-14.

<sup>10</sup> Decreto de erección de la Jerarquía de 17 de marzo de 1960 e inscrita en el Registro de Entidades Religiosas del Ministerio de Justicia el 9 de marzo de 1981, con el número 372/0-SE/C.



## 1.2. La misión de Cáritas y el voluntariado

La misión de Cáritas Española, como acción de la comunidad cristiana, es promover el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de las más pobres y excluidas.

La razón última de su existencia es ser expresión del amor preferencial de Dios por los pobres. Desde esta razón, desarrolla una acción organizada y comunitaria a favor de la justicia, y de denuncia de las causas que generan la injusticia.

Esta acción sólo adquiere sentido si es un medio para despertar las energías propias de las personas y los colectivos afectados, con el objetivo de convertirlos en protagonistas activos mediante la puesta en juego de sus capacidades y potencialidades<sup>11</sup>.

Para cumplir su misión, Cáritas cuenta con la presencia, el empuje, la fe y la solidaridad de quienes se sitúan al lado de los empobrecidos y lo hacen desde la propia comunidad cristiana de referencia<sup>12</sup>. Aquí surge la figura del voluntariado de Cáritas<sup>13</sup>.

En Cáritas, las personas voluntarias constituimos 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»<sup>14</sup>.

El voluntariado de Cáritas, según nuestro modelo de acción, «acompaña, promueve, soporta, potencia, posibilita, dinamiza, detecta, valora a la persona y dice sin palabras que se puede contar con ella; pero no supe»<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> CÁRITAS ESPAÑOLA: *Modelo de Acción Social*, Madrid, 2009, p. 31.

<sup>12</sup> CÁRITAS ESPAÑOLA: *9 temas claves en las Cáritas parroquiales*, p. 8, colección Documentos de Trabajo, Madrid, 2009.

<sup>13</sup> o. c., p. 31.

<sup>14</sup> CÁRITAS ESPAÑOLA: *Modelo de Acción Social*, Madrid, 2009, p. 40.

<sup>15</sup> o. c., p. 31.

Como personas voluntarias participamos del compromiso de poner en práctica la vivencia de los siguientes **valores y actitudes**<sup>16</sup>:

- Una **fe compartida en Dios**, Padre de todos los hombres, que irradia su amor a toda la Creación y que nos llama a trabajar por y con muchos de sus hijos que sufren injustamente.
- La valoración que tiene la **pertenencia a la Iglesia**, que nos recibe a todos y que practica la caridad de manera organizada para responder a esa llamada de Dios Padre.
- Una **gratuidad** y una **disponibilidad**, cada uno desde su condición, en nuestro participar en Cáritas.
- Una **preparación** y una **capacitación** en nuestro hacer en Cáritas.
- Una **responsabilidad** hacia la misión asumida por cada uno, poniendo en juego los talentos recibidos.
- Una **actitud de acogida** a nuestros compañeros en la misión y en especial a aquellos por los que trabajamos.
- Un continuo deseo de **formarnos** y mejorar en nuestro servicio.
- Un trabajo y funcionamiento con un **estilo austero**, que está en justo equilibrio con las mediaciones que nuestro servicio reclama.
- Un **compromiso con la institución** a aportar no sólo lo que hacemos, sino la integridad de lo que cada uno de nosotros somos.
- Una conciencia compartida de la **importancia que tiene la organización** para ser más eficaces en nuestro servicio.

<sup>16</sup> Ver CÁRITAS ESPAÑOLA: *Las personas que trabajamos en Cáritas*, pp.13-14, colección Reflexiones y Marcos de Acción, n. 1, Madrid, 2009.



- Un decidido **compromiso con la misión evangelizadora de la Iglesia** pues «ella existe para evangelizar»<sup>17</sup> y todo en ella, también la caridad vivida<sup>18</sup>, está al servicio de la evangelización<sup>19</sup>.

### 1.3. 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<sup>20</sup>.

El voluntariado en Cáritas es<sup>21</sup>:

- Un voluntariado **comprometido** que cree en el cambio social hacia una sociedad más justa.
- Un voluntariado **activo** que aporta a la sociedad no sólo desde las tareas realizadas, sino también desde las actitudes expresadas.
- Un voluntariado **capaz de 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...

<sup>17</sup> PABLO VI: Exhortación apostólica *Evangelii nuntiandi*, n. 14.

<sup>18</sup> Ver o. c. 15.

<sup>19</sup> No podemos olvidar esta dimensión evangelizadora de la Iglesia y, en consecuencia, del voluntariado de Cáritas, si bien en el ejercicio de esta tarea habrá que tener en consideración la recomendación práctica de Benedicto XVI: «El cristiano sabe cuándo es tiempo de hablar de Dios y cuándo es oportuno callar sobre Él, dejando que hable sólo el amor» (*Deus caritas est*, n. 31).

<sup>20</sup> ALTABA, V.: o. c., pp. 22-23.

<sup>21</sup> Ver 9 temas claves en las Cáritas parroquiales, o. c., p. 32.

- 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**, con motivaciones diferentes, 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»<sup>22</sup>.

## 1.4. 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<sup>23</sup>:

- **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<sup>24</sup>.
- **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.

<sup>22</sup> ALTABA, V.: o. c., p. 18.

<sup>23</sup> Ver *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*, III.2.

<sup>24</sup> Ver ALTABA, V.: o. c., pp. 65-66.



- **Promover itinerarios educativos para la formación del voluntariado**, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal, el cultivo de la interioridad y la espiritualidad, y la identificación con el estilo y valores de Cáritas.
- **Potenciar la participación** real y efectiva de las personas voluntarias.
- **Priorizar el trabajo en equipo** frente a una acción individualista; y poner el acento en la construcción de sinergias y el trabajo en red, tanto en el ámbito interno de Cáritas como fuera de nuestra institución con otras asociaciones, redes, coordinadoras de entidades sin ánimo de lucro...
- **Realizar una evaluación periódica** de su trabajo de manera conjunta 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 y humano como técnico.

La relación entre Cáritas y las personas voluntarias no es de tipo laboral, dado el carácter gratuito de su acción. No obstante, Cáritas garantiza el cumplimiento de los derechos y responsabilidades derivados de la legislación vigente. En concreto:

- **Cumplir los compromisos contraídos** con las personas voluntarias, en el marco del acuerdo establecido en el momento de su incorporación, respetando sus derechos y deberes.
- **Tener suscrita una póliza de seguros** según lo requieran las características y las circunstancias de la actividad desarrollada que cubra los siniestros de las personas voluntarias y los que se produzcan a terceros ocasionados por el ejercicio de las actividades encomendadas.

- **Cubrir los gastos** derivados de la prestación del servicio, previo acuerdo con la institución, y **dotar de los medios y recursos adecuados** para el cumplimiento de sus funciones.
- **Garantizar** a las personas voluntarias las mismas **condiciones higiénicas, sanitarias y de seguridad** previstas para el personal remunerado, en el ejercicio de sus actividades.
- **Facilitar** a las personas voluntarias **una acreditación** que les habilite e identifique para el ejercicio de la actividad asignada.
- **Emitir un certificado de la actividad** de la persona voluntaria siempre que se solicite, en el que constará, como mínimo, la fecha, la duración y la naturaleza de la prestación efectuada.
- **Llevar un registro de altas y bajas** del personal voluntario.



## 1.5. Derechos de la persona voluntaria

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

1. **Ser bien acogida**, apoyada e informada sobre la identidad, misión y acciones de Cáritas.
2. **Ser orientada** hacia las actividades más adecuadas respecto a su perfil personal, motivación y habilidades.
3. **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; y ser respetados en cuanto al tiempo disponible para la realización de su tarea de voluntariado.
4. **Ser miembro activo** en las estructuras de participación, reflexión y debate establecidas por la institución.
5. **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.
6. **Estar acompañada** en su actividad recibiendo el apoyo que es propio de una entidad cristiana de acción social.
7. **Participar activamente** en la elaboración, ejecución y evaluación de los proyectos en los que desarrolle su compromiso.
8. **Ser respetada** por la institución **en su proceso de crecimiento y desarrollo personal**.
9. **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.
10. **Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene**.
11. **Disponer de una acreditación identificativa** de su condición de persona voluntaria ante terceros y obtener certificaciones de su participación en los programas.
12. **Ser compensada por los gastos** que le pueda ocasionar la actividad voluntaria previo acuerdo con Cáritas.

## 1.6. 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:

1. **Respetar la dignidad y el valor absoluto de la persona**, prestando su servicio con humildad y amor hacia el otro.
2. **Aceptar la naturaleza y objetivos de Cáritas**, desarrollando sus tareas y encargos de acuerdo con la identidad de Cáritas.
3. **Trabajar en equipo**, complementándose en su tarea con la del resto de personas que trabajan en su Cáritas.
4. **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.
5. **Participar activamente en el proceso formativo y de acompañamiento** acordado y requerido por la institución.
6. **Ser solidaria y responsable**, cumpliendo con diligencia y de forma organizada los compromisos adquiridos.
7. **Guardar confidencialidad** de la información recibida en la realización de sus tareas y cumplir con la legislación en materia de protección de datos.
8. **Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de Cáritas**.
9. **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.
10. **Observar las medidas de seguridad e higiene** reglamentadas y seguir las instrucciones que se establezcan para la ejecución de las actividades acordadas.
11. **Cuidar y hacer buen uso del material** confiado por Cáritas para el desarrollo de las tareas acordadas.
12. **Retirarse de la acción voluntaria si no puede garantizar el respeto a sus finalidades y naturaleza**.
13. 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.



## 1.7. Incorporación de la persona voluntaria

La **incorporación** a la acción voluntaria debe ser un **proceso dinámico** donde se **orienta, acompaña y explica** a la persona voluntaria la identidad y misión de la institución a la que se incorpora y las tareas que va a realizar en ella.

Dicha incorporación se formalizará por escrito mediante un acuerdo o compromiso que, además de determinar el carácter altruista de la relación que se establece, tendrá el contenido mínimo siguiente:

- a) La naturaleza y misión de la institución a la que se incorpora.
- b) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes.
- c) El contenido de las actividades y funciones que la persona voluntaria se compromete a realizar.
- d) El proceso de formación que necesita para la realización de las funciones que se le asignen.
- e) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

## 1.8. Conocimiento y desarrollo

Lo recogido en la presente *Carta del Voluntariado de Cáritas* deberá ser conocido y acogido por todas las personas, voluntarias o contratadas, que colaboran con la institución.

Deberá ser presentado a las personas voluntarias y, junto con la institución, diseñar un *proceso de acompañamiento y formación personal* que permita un desarrollo de la acción voluntaria, en consonancia con la identidad de Cáritas y su finalidad de trabajar, desde la Caridad, en la construcción de un mundo más justo y solidario.





# 2

## Itinerario de la persona voluntaria en Cáritas

Tras exponer en el capítulo anterior la identidad y el papel del voluntariado en Cáritas, así como sus derechos y deberes recogidos en la *Carta del Voluntariado de Cáritas*, abordamos en este nuevo capítulo, el itinerario de la persona voluntaria en Cáritas, tomando como punto de partida lo que nos dice al respecto el documento *Las personas que trabajamos en Cáritas*:

«Poner en el centro del ser y el hacer de Cáritas a la persona nos lleva a tener un proceso de gestión centrado en todos los que formamos parte de Cáritas durante todo el tiempo en que estamos presentes en ella o la representamos ante terceros.

En este sentido creemos que para una adecuada integración, participación y desarrollo de todos nosotros, sería muy útil poder contar con un itinerario básico de gestión para las personas que formamos parte de Cáritas»<sup>25</sup>.

Cuando hablamos de itinerario de la persona voluntaria no estamos exponiendo un recorrido lineal o un ascenso en forma de escalera en la cual se van superando peldaños de manera progresiva y sistemática. Estamos hablando de un **proceso educativo, dinámico y flexible**, con diferentes momentos entrelazados en la vida de una persona voluntaria en Cáritas, ya que «cada momento se entrelaza con el anterior y con el posterior, y todos con todos...»<sup>26</sup>. Un itinerario enmarcado en un trabajo de equipo (diocesano,

<sup>25</sup> *Las personas que trabajamos en Cáritas*, o. c., p. 17.

<sup>26</sup> CÁRITAS ESPAÑOLA: *Somos andando. Itinerario educativo y animación del voluntariado*, Madrid, 1999.

arciprestal, parroquial) y en comunidad, que garantice el adecuado cuidado y acompañamiento de cada persona.

Por ello, es fundamental detenernos para reflexionar y planificar las acciones necesarias, la llegada, la permanencia y la salida de las personas voluntarias en Cáritas. De ahí que hemos considerado el itinerario en cuatro fases que recogen diferentes etapas:

- 1ª fase: Diseño y preparación de la acción voluntaria en Cáritas.
- 2ª fase: Orientación y acogida del voluntariado.
- 3ª fase: La persona voluntaria en Cáritas.
- 4ª fase: La finalización de la acción voluntaria en Cáritas.

A continuación indicamos las cuestiones más destacadas a tener en cuenta en cada una de las fases:

## **2.1. 1ª fase: Diseño y preparación de la acción voluntaria en Cáritas**

### **2.1.1. El estudio de necesidades y elaboración de perfiles del voluntariado**

La gratuidad y generosidad que suponen la presencia y el compromiso del voluntariado en Cáritas no nos eximen de que seamos capaces de adelantarnos a planificar y diseñar para qué, en qué, cómo y cuándo es necesaria la aportación del voluntariado. Por ello, para una adecuada incorporación de las personas a Cáritas, el punto de partida fundamental requiere tener bien identificadas:

- Las necesidades del trabajo a desarrollar.

- Los roles y tareas a desempeñar.
- Los requisitos fundamentales para poder responder a esas necesidades<sup>27</sup>.

Es importante que, desde cada equipo de Cáritas, seamos capaces de definir perfiles de los puestos de voluntariado para integrar a las personas adecuadas a las diferentes tareas. De esta manera, las personas voluntarias, por un lado, se sentirán integradas y satisfechas en la tarea que realizan y, por otro, se podrán desarrollar las acciones de Cáritas atendiendo a las necesidades de voluntariado detectadas.

A la hora de desarrollar el perfil requerido para atender a cada una de las necesidades, destacamos<sup>28</sup>:

- El perfil técnico (formación y experiencia): el SABER.
- El perfil competencial (comportamientos y forma de hacer en la tarea concreta y en su relación con los demás): el SABER HACER.
- El perfil motivacional (trabajar por otros o ante una realidad de precariedad o exclusión desde la solidaridad y la justicia) y el perfil cristiano (que valora la dimensión trascendente y la necesidad de un desarrollo integral de la persona desde una organización social que es Iglesia)<sup>29</sup>: el SER.

### 2.1.2. La convocatoria

Cuando tenemos identificada la necesidad y definidos los perfiles que precisamos, debemos difundir la convocatoria entre la comunidad cristiana y los ámbitos donde creamos que se pueden encontrar las personas más adecuadas para responder a dicho perfil. Debemos tener en cuenta que esta debe irse adaptando a una realidad cambiante y atenta a las nuevas necesidades.

<sup>27</sup> Ver *Las personas que trabajamos en Cáritas*, o. c., p. 17.

<sup>28</sup> *Ibíd.*

<sup>29</sup> Ver ALTABÁ, V.: o. c., pp. 65-66.



En cada momento se valorará la forma y medio más adecuados para realizar esta convocatoria, que deberá ser una llamada para responder a la necesidad de voluntariado dentro de la misión de Cáritas, y se deberá comunicar el perfil definido para ello.

En Cáritas, cada acción que realizamos con las personas más desfavorecidas es expresión de compromiso, denuncia y anuncio. Todo ello llega a nuestro entorno a través de nuestros propios medios de difusión, de los medios de comunicación social, del boca a boca... La tarea de sensibilización hacia dentro y hacia fuera de la comunidad cristiana es inherente al ser de Cáritas. Por ello, es habitual que se produzcan ofrecimientos espontáneos, sobre todo a través de las propias comunidades parroquiales, de personas que quieren colaborar como voluntarias. Será necesario que desde los equipos de Cáritas se tengan definidas las necesidades, itinerarios y posibles vías de incorporación de las personas voluntarias.

## **2.2. 2ª fase: Orientación y acogida del voluntariado**

Cuando la persona se acerca a Cáritas para colaborar, ya sea por la convocatoria que hemos realizado o por un ofrecimiento espontáneo, es fundamental que dediquemos tiempo, método y personas adecuadas en el proceso de orientación y acogida a estas personas.

### **2.2.1. Orientación para una adecuada elección**

En este momento se produce una doble elección: por un lado, Cáritas tiene que garantizar que se incorpore la persona con el perfil de voluntariado adecuado para la tarea a desarrollar y, por otro, la persona voluntaria tiene que valorar si la tarea de Cáritas es acorde a sus motivaciones y expectativas.

Por ello, es necesario que en esta etapa se cumplan tres requisitos fundamentales:

- Dar información al voluntariado sobre la misión, proyectos y tareas de Cáritas.

- Conocer el perfil y motivaciones del voluntariado.
- Decidir de forma conjunta y consensuada tanto la incorporación a la tarea más adecuada, como su no incorporación o un aplazamiento de la decisión.

Si en este proceso se detecta que la persona no va a lograr incorporarse de manera satisfactoria o que la visión de Cáritas no coincide con sus expectativas, se debe valorar y discernir conjuntamente, de la manera más adecuada y con el máximo respeto, la no incorporación o la posible orientación hacia otro tipo de entidades que se adapten mejor a sus expectativas o perfil.

Se pueden emplear diferentes medios y técnicas para el desarrollo de la acogida y orientación al voluntariado, pero una de las más eficaces para abordar estos tres aspectos es la entrevista.

### **2.2.2. El cuidado de la acogida**

Los primeros momentos en la incorporación de una persona voluntaria son esenciales. Se debe cuidar especialmente la primera acogida por parte de la persona responsable de ello, pero también es esencial cuidar las posteriores acogidas en los momentos de presentación e incorporación al equipo de trabajo, con la implicación de todas las personas. «Más que un registro de entrada, la acogida se convierte en un ámbito de encuentro»<sup>30</sup>

Es fundamental que una persona del equipo realice la tarea de acompañar a las nuevas personas voluntarias: presentar, explicar, orientar, enseñar... , con el fin de que la persona se vaya integrando poco a poco y con naturalidad a la actividad y al equipo en el que va a participar.

Una vez decidida la incorporación de la nueva persona voluntaria en el equipo, es el momento de concretar por escrito su compromiso voluntario. Más allá de una mera formalidad, el acuerdo de incorporación o documento

<sup>30</sup> ARANGUREN, L. A.: *Itinerarios educativos del Voluntariado*, p. 36, Madrid: PVE, 2002.



de compromiso es útil para repasar y especificar todo aquello a lo que se compromete (a cumplir con los compromisos, ser confidencial, formarse, trabajar en equipo...), así como a qué se compromete Cáritas (a apoyarle, a formarle, a reconocer el valor de su contribución, a asegurarle por riesgos de accidente y responsabilidad civil...). También podemos recoger en el mismo documento aspectos como en qué va a colaborar, durante cuánto tiempo, etc.

La incorporación es un proceso dinámico en nuestras Cáritas, conformado por diferentes momentos. Es un proceso dialogado y ágil.

También se debe tener presente que, en ocasiones, la persona puede no encontrarse a gusto en la tarea o no ser su espacio adecuado, y se deberá reconducir su voluntariado a otra tarea.

## 2.3. 3ª fase: La persona voluntaria en Cáritas

### 2.3.1. La formación<sup>31</sup>

La formación es un pilar esencial de cara al compromiso hacia la misión asumida por las personas voluntarias en el **quehacer**, en su **ser** y en su mejor **saber hacer**.

Para ello, es deseable que exista un Plan de Formación propio de cada Cáritas y adaptable al proceso educativo, de crecimiento integral de cada persona voluntaria. Contamos con un *Documento marco sobre la formación en Cáritas* que se ofrece como guía útil, que, además de orientaciones, recoge una importante selección de contenidos.

Se debe hacer especial hincapié en la formación inicial y permanente como aspecto fundamental para el desarrollo de la persona voluntaria, que tenga en cuenta el proceso propio de la formación en Cáritas: acción-reflexión-acción.

<sup>31</sup> Ver CÁRITAS ESPAÑOLA: *Documento marco sobre la formación en Cáritas*, colección, Reflexiones y Marcos de Acción, n. 4, Madrid, 2011.

### 2.3.2. El acompañamiento y seguimiento

*«Todas las personas que formamos parte de Cáritas hemos de actuar desde la cercanía, con mucho diálogo y con madurez»<sup>32</sup>.*

El **acompañamiento** al voluntariado es siempre un reto y un aspecto fundamental tanto para las personas voluntarias de reciente incorporación como para aquellas que ya están colaborando en Cáritas.

Acompañar significa estar con la otra persona, ir junto a ella desde la cercanía, de forma discreta y dejando la distancia que necesite para estar cómoda en su acción, *compartiendo* un afecto o un estado de ánimo y emprendiendo juntas un nuevo camino<sup>33</sup>.

Todos somos acompañantes y nos sentimos acompañados por otros compañeros, por el equipo, por la comunidad. Pero en el itinerario de las personas voluntarias, el acompañamiento debe ser, además, responsabilidad de alguien que se encargue concretamente de ello. Para que sea cercano y como proceso educativo, tiene que realizarse por la persona responsable del equipo de trabajo donde se incorpora la persona voluntaria (territorio –acción de base, acogida–, proyecto o servicio), siempre en coordinación con la persona responsable de Cáritas dedicada a la promoción, formación y acompañamiento del voluntariado.

En esta labor de acompañamiento no se debe olvidar la dimensión grupal del voluntariado, el trabajo colectivo en los equipos que requiere de las estrategias, procedimientos y metodologías adecuadas para lograr sus objetivos.

El acompañamiento conlleva un **seguimiento** desde la cercanía y disponibilidad, un proceso permanente de revisión y evaluación personal de hacia dónde vamos y cómo, en conexión con lo grupal y lo comunitario. Supone poner encima de la mesa qué aspectos pueden mejorarse en cuanto a lo que hacemos y a cómo lo hacemos, analizando el desarrollo personal hacia la mejora continua y el cumplimiento de expectativas de la persona voluntaria.

<sup>32</sup> *Las personas que trabajamos en Cáritas*, o. c., p. 20.

<sup>33</sup> Ver ALTABA, V.: o. c., pp. 59-61.



En definitiva, mediante el seguimiento revisamos y evaluamos, desde la perspectiva de querer mejorar la atención a los últimos y más desfavorecidos.

### 2.3.3. La participación y la toma de decisiones

*«La hondura de la participación tiene que ver con el conocimiento y el compromiso de la persona en aquello en lo que se está participando»<sup>34</sup>.*

La participación del voluntariado constituye un proceso de implicación y de compromiso, de compartir y sentirse parte de Cáritas.

Un primer ejercicio que nos puede ayudar para reflexionar sobre la participación es la concreción del grado y los ámbitos de participación de las personas voluntarias en Cáritas.

Pero no sólo es suficiente identificar y reconocer la importancia y los diferentes niveles de participación en Cáritas. La participación es un derecho y un deber para las personas voluntarias, tal y como se recoge tanto en la legislación como en documentos eclesiales<sup>35</sup>.

Cáritas tiene entre sus responsabilidades desarrollar acciones y canales para que la participación sea efectiva y real, y, además, sea percibida como tal por las personas voluntarias. No puede reducirse a un momento puntual, como una asamblea, una jornada, etc., sino que debe gestionarse en el día a día.

Toda toma de decisiones, ya sea para reconocer o para reorientar la acción voluntaria, debe responder a un proceso de diálogo y ser lo más cercana posible a

<sup>34</sup> *Modelo de Acción Social*, o. c., p. 49.

<sup>35</sup> La Ley de Voluntariado 6/1996, de 15 de enero, en su artículo 6.c establece como derecho de la persona voluntaria: «Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación».

También el *Catecismo de la Iglesia Católica*, en su n. 1913, señala: «Es necesario que todos participen (...) en promover el bien común. Este deber es inherente a la dignidad de la persona humana».

los hechos que la motivan. Dichas decisiones debemos afrontarlas con naturalidad, humildad, cercanía y honestidad.

### **2.3.4. El reconocimiento**

Sin entrar en contradicción con el valor de la gratuidad en la acción voluntaria, hemos de mostrar especial atención dentro del itinerario de la persona voluntaria en Cáritas al reconocimiento del valor y el compromiso del voluntariado.

El reconocimiento tiene una función fundamental dentro del recorrido, puesto que supone una forma de agradecer y valorar la labor que desempeña el voluntariado en el logro y consecución de nuestra misión.

Las formas en que podemos realizar dicho reconocimiento son tanto formales como informales, ya que ambas son complementarias, tienen su propio espacio y forman parte del acompañamiento del voluntariado.

En nuestro día a día es importante dar valor a la labor que realizan reforzando, motivando y fortaleciendo su acción voluntaria. Haciéndoles conscientes de que su labor está siendo útil y necesaria para Cáritas y para la sociedad en general.

Además del reconocimiento diario, es necesario contar con momentos donde se realice de manera formal e institucional, tanto en grupo como individualmente. Existen diversas formas de llevarlo a cabo, pero en todas debemos tener en cuenta el fin del reconocimiento, de acuerdo con criterios realistas de la actuación del voluntariado, con sinceridad y cercanía, y valorando a la persona o al equipo<sup>36</sup>.

Estos actos deben de ser asumidos por Cáritas como algo importante y permanente en el tiempo, que no dependa de la persona responsable de voluntariado o del coordinador que haya en el momento.

**36** Momentos y motivos por los que se puede realizar este reconocimiento serían: la finalización de la acción voluntaria, por años de dedicación, por la tarea de un equipo...

## 2.4. 4ª fase: La finalización de la acción voluntaria en Cáritas

### 2.4.1. El proceso de desvinculación

El proceso de desvinculación ante la finalización de la acción voluntaria es la última etapa del itinerario del voluntariado, pero no por ello debemos mostrar menor interés, ya que es importante que la persona voluntaria también se sienta acompañada en este momento.

En determinadas circunstancias, la gestión de la desvinculación de la persona voluntaria puede resultar incómoda, pero debemos abordarla con la visión y el convencimiento de que es un momento que aporta criterios de mejora en todo el itinerario del voluntariado.

### 2.4.2. Cómo gestionar el fin del compromiso

No obstante, para que así sea, es necesario gestionar bien la desvinculación, estableciendo una entrevista de salida en la que podamos identificar los motivos que llevan a la persona voluntaria a cesar su actividad o, por el contrario, qué motivos llevan a Cáritas a prescindir de la participación de la persona voluntaria. Además, se pueden recoger otras observaciones del funcionamiento de la institución que pueden dar pie a una mejora de nuestra gestión y acompañamiento del voluntariado.

Debemos entender la finalización de la acción voluntaria de cualquier persona no sólo como una pérdida, sino como una oportunidad de identificar posibles mejoras en nuestro quehacer; además de una ocasión para valorar la posibilidad de nuevas formas de colaboración con esa persona, ya sea con una colaboración más puntual, como socio o donante o con la posibilidad de una reincorporación posterior en el tiempo. El momento de la finalización de la acción supone, además, una oportunidad para poder agradecer la labor realizada en la institución durante su tiempo de permanencia.

Finalmente, gestionar correctamente la finalización de la acción de la persona voluntaria es una parte importante de todo el itinerario, ya que será una forma de establecer un buen final de colaboración entre ambas partes.

## C

## Conclusión

No queremos terminar esta reflexión sobre la Carta del Voluntariado y sobre su itinerario en Cáritas sin una palabra explícita y sincera de reconocimiento y agradecimiento a todos los voluntarios y voluntarias, pues somos plenamente conscientes de que sin su trabajo y aportación Cáritas no sería lo que es, no haría lo que hace y no tendría la significatividad eclesial y social que tiene. Por esta razón, porque valoramos así a nuestro voluntariado, hemos querido dedicar este documento a elementos que pueden contribuir a una mejor comprensión del mismo, a un mejor servicio de éste en Cáritas y, a través de Cáritas, a las personas que sufren situaciones de pobreza y exclusión.

El voluntariado de Cáritas está integrado por hombres y mujeres que han sido llamados, en palabras de Benedicto XVI, a «ser instrumentos de la gracia para difundir el amor de Dios»<sup>37</sup>.

A ellos dedicamos esta reflexión que concluimos con unas palabras verdaderamente alentadoras que la Comisión Episcopal de Pastoral Social dirigió a los voluntarios en su Mensaje del Día de la Caridad de 2011: «Habéis sido ungidos por el Espíritu para ser Buena Noticia para los pobres (cfr. Lc 4,14-21). Sentíos llamados y enviados por el Señor en el seno de la comunidad cristiana para ser manifestación y testimonio del amor de Dios. Sentid que vuestro servicio, como vocación divina, es un verdadero

<sup>37</sup> BENEDICTO XVI: Encíclica *Caritas in veritate*, n. 5.



ministerio de la caridad tan digno y necesario en la Iglesia y en el mundo como cualquier otro. Y no olvidéis que este servicio os compete de manera individual, pero es también tarea que compete a toda la comunidad eclesial (DCE, n. 20). Vivid, pues, vuestro voluntariado como una verdadera vocación y vividlo muy en comunión con la vida y misión de vuestra comunidad cristiana».

## Títulos publicados

1. Las personas que trabajamos en Cáritas
2. Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social
3. El ministerio sacerdotal en Cáritas
4. Documento marco sobre la formación en Cáritas
5. II Plan Estratégico de Cáritas Española 2010-2013
6. Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación
7. El voluntariado en Cáritas









GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL  
E IGUALDAD

SECRETARÍA GENERAL DE  
POLÍTICA SOCIAL Y CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE POLÍTICA SOCIAL,  
DE LAS FAMILIAS  
Y DE LA INFANCIA

 **Caritas  
Española**

**Editores**

Embajadores, 162  
28045 Madrid  
[www.caritas.es](http://www.caritas.es)

ISBN: 978-84-8440-481-1



9 788484 404811