

Protocolo de voluntariado y recepción de donaciones

Cómo seleccionar, preparar y acompañar a los voluntarios, y cómo recibir, revisar, usar y agradecer las donaciones. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letra o), 10 letra q) y 25; Ley 19.628 y Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-ADM-05			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Sumar voluntarios y donaciones que mejoren la vida de los residentes, con reglas claras que protejan su seguridad, su privacidad y su dignidad.

2. Alcance

Aplica a toda persona que colabore sin remuneración con la residencia, sola o en grupo (estudiantes, colegios, comunidades, empresas), y a toda donación en especies o en dinero.

El plan de integración sociocomunitaria que exige el Decreto 20 debe incluir el fomento del voluntariado inter o intrageneracional y actividades intergeneracionales (art. 5 o y art. 25). Para ese plan, el Decreto 20 pide usar como referencia las orientaciones técnicas del SENAMA (art. 25). Los voluntarios aportan compañía, conversación y actividades: **complementan al personal, nunca lo reemplazan.**

3. Responsables

- **Coordinador(a) de voluntariado:** _____. Selecciona, induce, organiza los horarios y supervisa a los voluntarios.
- **Director(a) técnico(a):** aprueba el ingreso de voluntarios y sus actividades, y decide el término de una colaboración si hay faltas.
- **Encargado(a) del turno:** recibe a los voluntarios cada día y les indica dónde apoyar.
- **Encargado(a) de donaciones:** _____. Recibe, registra y revisa las donaciones.

4. Selección y acogida de voluntarios

Antes de que un voluntario empiece:

1. Conversa con la persona: motivación, intereses, experiencia y disponibilidad.
2. Pide su cédula de identidad y, como buena práctica, un certificado de antecedentes.
3. Con grupos (colegios, instituciones), acuerda con un responsable del grupo los días, las actividades, el número de participantes y quién supervisa a los menores de edad.
4. Deja por escrito el compromiso: días, horario, actividades y duración. Recomendamos revisar con tu asesor si conviene un seguro de accidentes para los voluntarios.
5. Presenta al voluntario al equipo y a los residentes, con un recorrido por la residencia.

5. Inducción

Antes de su primera actividad, el voluntario recibe una inducción de _____ horas sobre:

- Los derechos de los residentes, con la Carta de derechos y deberes oficial del SENAMA, y el buen trato: tratar a cada residente como adulto, por su nombre y respetando sus decisiones.
- Lo que puede y no puede hacer (punto 6).
- Lavado de manos y prevención de infecciones: no venir con síntomas de una enfermedad contagiosa.
- Qué hacer en una emergencia: avisar de inmediato al personal y seguir sus instrucciones.

- Confidencialidad y uso de imágenes.

Como buena práctica, cada voluntario firma el formulario MACA **Compromiso de confidencialidad y uso de la información** (MACA-DAT-04): no comenta ni difunde lo que sabe de los residentes y no toma ni publica fotos o videos sin autorización. Si un residente acepta ser fotografiado, se usa la Autorización de uso de imagen y voz (MACA-DAT-03).

6. Qué puede y qué no puede hacer un voluntario

Puede	No puede
Acompañar, conversar, leer y escuchar.	Administrar medicamentos, aunque el residente se lo pida.
Apoyar talleres, juegos, música, manualidades y celebraciones.	Hacer cuidados de salud: curaciones, control de signos vitales, alimentación por sonda.
Acompañar paseos dentro de la residencia o salidas organizadas por el personal.	Bañar, mudar, levantar o trasladar a un residente.
Ayudar a escribir cartas o a hacer videollamadas con la familia.	Dar comida o bebida sin consultar al personal: hay dietas y riesgo de atragantamiento.
Compartir sus oficios, talentos o conocimientos.	Revisar carpetas personales o dar información de los residentes.
Proponer actividades nuevas al coordinador(a).	Recibir o dar dinero, regalos o préstamos, o firmar documentos de un residente.
	Reemplazar al personal o quedar a cargo de residentes sin supervisión.

Los voluntarios no forman parte de la planta del personal ni de los turnos de la residencia.

7. Supervisión

- Cada voluntario anota su hora de llegada y de salida, y el encargado(a) del turno sabe siempre dónde está y con quién.
- El coordinador(a) conversa con cada voluntario cada _____ para revisar cómo va y qué necesita.
- Escucha a los residentes: si uno no quiere una actividad o una compañía, se respeta.
- Si un voluntario no cumple este protocolo, el director(a) técnico(a) puede poner término a su colaboración. Si hay sospecha de maltrato, sigue el Protocolo de buen trato (MACA-CLI-09).
- Reconoce el aporte de los voluntarios, por ejemplo con un certificado de participación o una actividad de cierre.

8. Recepción de donaciones

Registra cada donación en la tabla del punto 10 (fecha, donante, descripción, cantidad y estado) y entrega un comprobante si el donante lo pide. Antes de guardarla o usarla, revísala:

- **Alimentos:** solo envasados, cerrados, rotulados y con fecha de vencimiento vigente. Quien está a cargo de la cocina decide si se pueden usar según las dietas de los residentes.
- **Medicamentos:** los medicamentos de la residencia son solo para uso personal de cada residente, y para tener otros se requiere autorización de funcionamiento de botiquín (art. 10 q). Sin esa autorización, no recibas medicamentos para uso general.
- **Ropa y ropa de cama:** en buen estado. Lávala antes de usarla y, si se entrega a un residente, márcala con su nombre.
- **Ayudas técnicas** (sillas de ruedas, andadores, colchones antiescaras): revisa que funcionen, límpialas y desinfecta antes de usarlas. Un profesional define a quién se asignan.
- **Dinero:** solo con recibo y a una cuenta de la residencia, nunca en manos de un trabajador(a). Se registra en la contabilidad y no se mezcla con el dinero de los residentes.
- **No aceptes** donaciones vencidas, en mal estado o con condiciones contrarias a los derechos de los residentes, como exigir fotos de ellos para publicidad.

9. Agradecimiento y transparencia

- Agradece cada donación, por escrito o en persona, dentro de _____.
- Usa la donación para el fin que indicó el donante. Si no es posible, consúltale antes.
- Informa al donante en qué se usó su aporte, si lo pide, y comparte cada _____ un resumen de las donaciones y su destino, sin datos de los residentes y con el nombre del donante solo si lo autoriza.
- Las donaciones son para el bienestar de los residentes y no se reparten entre el personal.

10. Registros

Registro de voluntarios. Los datos de los voluntarios se usan solo para coordinar su participación, y los de los donantes, solo para registrar y agradecer su aporte. Ambos registros se guardan con acceso restringido (Ley 19.628 y Ley 21.719, vigente desde el 1 de diciembre de 2026).

Nombre	RUT	Teléfono	Fecha de inicio	Inducción (fecha)	Confidencialidad firmada	Días, horario y actividad

Registro de donaciones.

Fecha	Donante	Descripción y cantidad	Estado y vencimiento	Destino o uso	Recibió	Agradecida (fecha)

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			