

# PREGUNTAS FRECUENTES EN LA WEB DE VOLUNTARIOS

## 01

**Me he registrado en la plataforma pero no puedo acceder.**

**¿Cómo lo puedo solucionar?**

Al darte de alta, te llegará un email de confirmación con un enlace sobre el que debes **pulsar**. Por favor, revisa tu correo electrónico y tu carpeta de correo no deseado para comprobar que has recibido el email. Si lo has recibido, **pulsa sobre el enlace y activa la contraseña**. Una vez que lo hayas hecho, podrás acceder a la web con tus datos y contraseña.

Por razones de seguridad, el enlace expirará si no completas el formulario en las próximas 24h. Si fuera la contraseña la que no funcionara, clica en ¿Olvidaste tu contraseña? en el área de registro de la web de Voluntariado para generar una nueva.

## 02

**¿Pueden participar mis familiares en las actividades?**

Recordamos que el voluntariado estará dirigido a los empleados y aquellos colectivos que la empresa y país hayan consensuado. Además, las actividades deberán estar también dirigidas a familiares de empleados (hasta 2º grado de consanguinidad y siempre y cuando estén dados de alta previamente como voluntarios en la plataforma).

## 03

**¿Pueden participar mis amigos en las actividades?**

Actualmente el programa de voluntariado **solo está dirigido a empleados y aquellos colectivos que la empresa y país hayan consensuado**.

## 04

**¿Puedo ir con mi hijo/a mayor de edad a una actividad?**

Sí, un empleado **puede ir con su familia** y participar en las actividades, siempre y **cuando estén dados de alta en la web de voluntariado**. Además, la actividad debe permitir la participación de este colectivo.

## 05

**¿Puedo ir con mi hijo/a menor de edad a una actividad?**

Sí, un empleado puede ir con familiares menores de edad y participar en las actividades siempre y cuando estén dados de alta en la web de voluntariado como menor a su cargo vinculado al perfil del empleado. Además, la actividad debe permitir la participación de este colectivo, ya que no siempre, las actividades de voluntariado son apropiadas para menores.

## 06

### ¿Cómo se puede dar de alta a un familiar mayor de edad?

Desde tu **perfil**, clicando en “Gestión de familiares”, podrás acceder a través de “Añadir familiar mayor de edad” escribe el **correo electrónico y nombre del familiar**, a quien le llegará un correo electrónico con la invitación para proceder con su registro.

## 07

### ¿Cómo dar de alta a un descendiente menor o menor a tu cargo?

Una vez hayas accedido a tu perfil, en “Gestión de familiares”, tienes dos opciones, en función de si es **voluntario menor** o **pequeño solidario\*** (en función de la edad del menor y del país).

En España, por ejemplo, se considera pequeño solidario a todo menor de 12 años que asista a la actividad de voluntariado, **siempre acompañado por un adulto**.

\*Pequeño solidario: los pequeños solidarios no son voluntarios. Es el menor cuya edad está por debajo de la edad legal para hacer voluntariado y que puede acudir en calidad de acompañante, ocupando plaza a efectos de aforo.



## 08

### ¿Cómo puedo inscribir a un familiar menor o mayor de edad en una actividad?

Primero, el familiar o persona a tu cargo **debe estar dado de alta en la plataforma**. Una vez registrados dentro de la web:

- El familiar mayor de edad debe inscribirse individualmente en la actividad, accediendo con su usuario y contraseña.
- Si es menor de edad, deberás ser tú quien le apuntes (siempre una vez inscrito tú) desde la opción de tu perfil “Historial de actividades”. En el desplegable que aparece a la derecha de la actividad, clicas en “Añadir familiar+”.

## 09

### La opción de “Añadir familiar” no está habilitada.

Para apuntar a tus familiares a tu cargo (no adultos) a una actividad, **primero deben estar dados de alta como voluntarios**. Si no tienes familiares asociados, no se mostrará el botón.

La actividad, además, deberá tener permitido este colectivo para que puedan participar e inscribirse. Deberás acceder a “Historial de actividades” desde tu perfil, al desplegar las opciones que aparecen a la derecha de la actividad a la que estás inscrito, verás “Añadir familiar+”.

## 10

### ¿Cómo me informo sobre las actividades de voluntariado disponibles?

En la **web de voluntariado** deberás identificarte previamente y accederás a las actividades que tienes disponibles.

## 11

### He solicitado una nueva contraseña y no recibo el mail de confirmación.

Te ha debido llegar un email con el link para generar la nueva contraseña. Por favor revisa tu **bandeja de entrada** o la **carpeta de correo no deseado**.

## 12

### He solicitado la recuperación de contraseña y al introducir la nueva me da error.

Asegúrate de que la nueva contraseña cumple con los **requisitos mínimos obligatorios**.

La contraseña debe contener, al menos:

- 8 caracteres
- Un número y una letra

No repitas tu última contraseña ni uses una palabra común.

## 13

### ¿Cómo puedo modificar mis datos personales?

Una vez registrado en la plataforma, entra en "Perfil del voluntario", clicas en el botón de "Modificar" y **podrás editarlo**. Para ello deberás introducir todos los **campos marcados con \***.

## 14

### Quiero darme de baja como voluntario. ¿Cómo puedo hacerlo?

Una vez registrado en la plataforma, **entra en "Perfil del Voluntario" y encontrarás el botón con el que podrás darte de baja**. Ten en cuenta que si te das de baja **también se darán de baja simultáneamente todos los familiares que dependan de ti**. ¡Esperamos verte por aquí de nuevo!



# 15

## ¿Cómo puedo apuntarme a las actividades?

Primero es necesario acceder a la plataforma con tu usuario y contraseña para poder apuntarte a las actividades.

# 16

## ¿Cómo puedo darme de baja de una actividad?

Una vez que has accedido a tu perfil, desde la opción "Historial de actividades", podrás darte de baja de la actividad clicando la columna de "Estado" y desplegando las opciones que aparecen junto a "Inscrito".

# 17

## ¿Cómo puedo acceder a los cursos gratuitos de voluntariado?

Desde la web de voluntariado puedes acceder a la **web del campus virtual** y una vez allí deberás registrarte de nuevo con un usuario diferente al de la web de voluntariado.

# 18

## ¿Cómo puedo obtener la documentación requerida para participar en actividades con menores?

Para participar en convocatorias de voluntariado que impliquen contacto habitual con menores, por favor adjunta la documentación necesaria, mencionada en tu acuerdo de incorporación al Programa de voluntariado de Fundación MAPFRE o dirígete a tu coordinador de voluntariado a través del email indicado en Ayuda (de tu "Perfil del voluntario").

# 19

## ¿Dónde y cómo debo subir la documentación solicitada para participar en actividades con menores?

Una vez accedas a "Perfil del Voluntario" debes clicar en "Documentación", ahí encontrarás un botón donde se indica "Documentación para actividades con menores".

