

2013-2016

# PLAN DE VOLUNTARIADO



Oficina de Cooperación e Voluntariado  
UNIVERSIDADE DA CORUÑA

## CONTIDOS

<b>1. O voluntariado na Oficina de Cooperación e Voluntariado .....</b>	<b>2</b>
1.1. Antecedentes e breve historia	
1.2. O voluntariado e a misión da OCV	
1.3. O papel do voluntariado na estratexia da OCV	
1.4. Obxectivos do Plan de voluntariado	
<b>2. O noso modelo de xestión .....</b>	<b>6</b>
2.1. Definición do voluntariado	
2.2. Perfís	
2.3. Captación	
2.4. Selección	
2.5. Incorporación e compromiso	
2.6. Acollida e formación	
2.7. Comunicación	
2.8. Xestión e seguimento das actividades	
2.9. Recoñecemento	
2.10. Desvinculación	
<b>3. Seguimento e avaliación do Plan de voluntariado .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Recursos necesarios .....</b>	<b>13</b>
4.1. Recursos humanos	
4.1.1. Funcións da persoa responsable de voluntariado	
4.2. Recursos materiais	
4.3. Recursos económicos	
4.3.1. Voluntariado	
4.3.2. Xerais	
<b>5. Anexos .....</b>	<b>16</b>
Anexo 1. Listaxe de programas e actividades identificadas	
Anexo 2. Modelo de ficha do voluntariado	
Anexo 3. Acordo de compromiso	
Anexo 4. Programa do Curso de Formación Básica en Voluntariado	

# 1. O voluntariado na oficina de cooperación e voluntariado

## 1.1. Antecedentes e breve historia

A Oficina de Cooperación e Voluntariado (en diante OCV), antes Oficina de Acción Solidaria (OAS), créase en 1996 como unidade adscrita á Vicerreitoría de Estudantes da Universidade da Coruña (en diante UDC). O cambio de nome prodúcese en 2004, e desde entón e até o ano 2012 pertence á Vicerreitoría de Extensión Universitaria e Comunicación. Na actualidade a OCV depende da Vicerreitoría de Relacións Internacionais e Cooperación, e desenvolve o seu labor con dous gabinetes, un no campus de Elviña na Coruña, e outro no campus de Esteiro, en Ferrol.

Os piares fundamentais en que se sustenta o traballo da OCV son o voluntariado social, a cooperación ao desenvolvemento e a formación en educación para o desenvolvemento, ámbitos de traballo que pretendemos redunden nun beneficio para os colectivos de persoas en situación de vulnerabilidade na nosa contorna máis próxima e nos países empobrecidos do sur, mais tamén na sensibilización e formación da comunidade universitaria e da sociedade en xeral no tocante á loita contra a pobreza e a exclusión.

Até o ano 2000, o ámbito do voluntariado social foi o único en que se desenvolveron actividades de interese. Nesta primeira etapa, as persoas usuarias da OCV eran practicamente na súa totalidade estudantes universitarios, pois cómpre lembrarmos que a nosa oficina naceu para lles dar resposta ás necesidades do alumnado con discapacidades físicas, e que tiña problemas na asistencia ás aulas (accesibilidade, recollida de apuntamentos etc.), a través dun convenio de colaboración cunha ONGD con sede principal en Madrid, e que abriu unha delegación na UDC.

Co paso dos anos, as persoas e os grupos de interese da OCV foron incrementándose e diversificándose (PDI, PAS, ONG, administracións, empresas, movementos sociais...), e hoxe contamos cun gran número de persoas voluntarias que non pertence aos colectivos propios da comunidade universitaria.

Doutra banda, na actualidade a OCV encóntrase nunha fase de reestruturación, en que traballa na elaboración dunha planificación estratéxica para os próximos catro anos (2013-2016), coa previsión de estabilizar definitivamente a súa estrutura coa contratación definitiva do persoal técnico necesario en ambos os gabinetes con que conta.

## 1.2. O voluntariado e a misión da OCV

A OCV é un servizo universitario que canaliza as demandas de participación e solidariedade na busca do ben común local e global por parte da comunidade universitaria, alén da cidadanía, na área de influencia da UDC. Con este fin potencia, xestiona e coordina os activos e recursos solidarios da UDC, ofrecendo espazos de participación, experiencias de solidariedade e actividades de compromiso social que complementan a misión da UDC como entidade de educación superior, centrada na formación integral da persoa e na construción dunha cidadanía local e global activa e crítica, ao servizo dos valores e principios democráticos e do desenvolvemento humano sustentable.

A OCV pon en valor o capital solidario da UDC, liderando os procesos de voluntariado, formación, sensibilización e cooperación ao desenvolvemento con base en procesos e dinámicas colectivas de creatividade e innovación social, que fomentan unha calidade materializada no benestar organizativo e na realización persoal. Por este motivo, podemos dicir que a OCV promove os seguintes **valores**:

- a) A **participación social** baseada na autonomía, a autoxestión e o empoderamento cívico, que difunda as virtudes do emprendemento social na resolución de necesidades e problemas locais e globais.
- b) O **traballo en equipo** como medio para o desenvolvemento de habilidades como o diálogo, a escoita activa, a negociación e a empatía.

c) A **aprendizaxe experiencial** de competencias cívicas transferibles con base no altruísmo e a responsabilidade individual e colectiva.

### **1.3. O voluntariado na estratexia da OCV**

A OCV estableceu un plan estratéxico para o período 2013-2016, en que define cales son os seus desexos de realización institucional para os próximos catro anos. Nel quixo manterse fiel á misión e os valores que inspiran a entidade, e que orientan e guían a súa razón de ser, ofrecendo un servizo de calidade e eficaz no acompañamento das persoas e organizacións comprometidas coa solidariedade local e global.

A OCV está comprometida coa promoción e a construción dunha cidadanía global con raíces no local. Os problemas globais (pobreza, cambio climático, desigualdade, vulneración dos dereitos humanos) demandan unha resolución colectiva, e isto é algo a que as universidades non poden permanecer alleas. Así mesmo, a promoción dos bens comúns globais esixe novas prácticas de cidadanía que inspiren unhas relacións internacionais baseadas en principios de xustiza global. Non obstante, a aprendizaxe das virtudes cívicas que caracterizarían unha cidadanía global (corresponsabilidade compromiso, participación ou conciencia crítica) debe realizarse desde o local, desde o compromiso activo polo ben común na comunidade de convivencia.

Nesta visión institucional, o papel do voluntariado é dunha grande importancia, e o seu labor deberá partir sempre dun coñecemento previo da realidade, cunha visión de traballo en equipo e cunha idea clara dos pasos que cómpre seguir. No caso da OCV, quixemos establecer un plan de voluntariado que, en paralelo á estratexia da entidade, terá unha duración de catro anos, aínda que se trata dun documento aberto e flexible, que poderá ser modificado en calquera momento en caso de se detectar a necesidade de cambios, redefinicións nos obxectivos ou melloras nalgunha das fases de xestión.

### **1.4. Obxectivos do Plan de voluntariado**

En sintonía coa planificación estratéxica estatal e galega no ámbito do voluntariado, así como cos obxectivos de responsabilidade social universitaria da UDC, e de acordo coas liñas estratéxicas da OCV para o período 2013-2016, propoñemos os seguintes obxectivos para o Plan de voluntariado, que sinala tres áreas de actuación claves: sensibilización, apoio e coordinación.

#### **A. ÁREA DE SENSIBILIZACIÓN**

**Obxectivo xeral:** contribuír á formación dunha nova cidadanía local orientada ao global como achega específica da OCV á propia misión cosmopolita da UDC no espazo internacional e europeo de educación superior.

**Ámbito:** *difusión do voluntariado na comunidade universitaria.*

**Obxectivo específico:** informar a comunidade universitaria e o resto da sociedade acerca do valor da participación voluntaria para a construción dunha cidadanía global.

*Liña estratéxica 1: ampliar o coñecemento sobre o voluntariado social na UDC a través da OCV.*

Accións:

- Mellorar a visibilidade institucional da súa misión, funcións e accións.
- Consolidarse como punto de referencia no ámbito do voluntariado e a participación social na UDC.
- Deseñar e implementar un plan de comunicación.

*Liña estratéxica 2: promover a participación social na UDC.*

Accións:

- Diseñar un plan anual de sensibilización.
- Ofrecer un maior número de iniciativas de voluntariado e de solidariedade en que as persoas desenvolvan un compromiso estable e de calidade.
- Potenciar as experiencias de participación en proxectos de voluntariado de cooperación no sur para favorecer o desenvolvemento dunha empatía intercultural.
- Dinamizar a Rede de Educación para o Desenvolvemento (REDE).

## **B. ÁREA DE APOIO**

**Obxectivo xeral:** comprometer a UDC na consolidación da estrutura da OCV e a súa dotación, destacando o valioso papel que desempeña na institución e a sociedade no seu conxunto.

**Ámbito: fortalecemento institucional do voluntariado universitario.**

**Obxectivo específico:** a OCV conta cunha estrutura organizativa estable a través de procesos de ampliación de capacidades dos seus recursos humanos e cun financiamento diversificado e suficiente.

*Liña estratéxica 3: xestionar os recursos para o fomento do voluntariado.*

Accións:

- Estimular a formación do persoal técnico da OCV.
- Dotar de recursos humanos suficientes a OCV.
- Diversificar e ampliar as fontes de ingresos.

*Liña estratéxica 4: fomentar a calidade na coordinación da acción voluntaria.*

Accións:

- Estimular a xestión do voluntariado con criterios de calidade e excelencia.
- Identificar as boas prácticas na dinamización do voluntariado.
- Difusión das boas prácticas.

**Ámbito: formación para a participación con calidade e eficiencia.**

**Obxectivo específico:** dotar o voluntariado coas competencias e ferramentas adecuadas para potenciar un labor voluntario de calidade.

*Liña estratéxica 5: elaborar e executar un plan de formación anual.*

Accións:

- Diseñar actividades formativas facilitadoras do desenvolvemento de procesos de concienciación solidaria.
- Promover experiencias de participación en proxectos de voluntariado no norte que favorezan exercicios de responsabilidade coa realidade e os problemas sociais da comunidade local de referencia.

## **C. ÁREA DE COORDINACIÓN**

**Obxectivo xeral:** mellorar e ampliar as sinerxías con outras entidades e grupos de interese da UDC para favorecer a participación social a través do voluntariado.

**Ámbito: reforzar a comunicación e a cooperación con entidades de acción voluntaria (EAV) e administracións.**

**Obxectivo específico:** aumentar as liñas de colaboración con entidades de voluntariado e acción social, e administracións, a través da sinatura de acordos.

*Liña estratéxica 6: promover as colaboracións coas ONG e asociacións presentes na UDC.*

Accións:

- Identificar e contactar novas organizacións xurdidas na UDC.
- Reformular e reforzar o papel das redes propias da OCV, e máis en concreto da Rede de Colectivos e Asociacións da UDC (RACU)

*Liña estratéxica 7: reforzar as colaboracións coas ONG e EAV na contorna das cidades da Coruña e Ferrol.*

Accións:

- Realizar un inventario de organizacións e entidades do ámbito solidario na área de influencia da OCV.
- Establecer relacións de traballo estables baseadas na confianza mutua con outros actores sociais e institucións privadas da contorna.
- Estender o noso campo de acción máis alá da área urbana, para achegar as actividades ás áreas rurais e rururbanas da zona de influencia da UDC.

*Liña estratéxica 8: coordinarse coas administracións públicas en accións de dinamización e promoción do voluntariado.*

Accións:

- Mellorar as liñas de comunicación e información coas administracións locais da área de influencia da OCV.
- Establecer relacións de traballo estables baseadas na confianza mutua con institucións públicas da contorna.

Áreas	Ámbitos	Liñas estratéxicas	Accións
Sensibilización	Difusión do voluntariado no ámbito universitario (LE 1-2)	1. Ampliar o coñecemento sobre o voluntariado social na UDC a través da OCV. 2. Promoción da participación social na UDC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mellorar a visibilidade institucional da súa misión, funcións e accións.</li> <li>– Consolidarse como punto de referencia no ámbito do voluntariado e a participación social na UDC.</li> <li>– Deseñar e implementar un plan de comunicación.</li> <li>– Deseñar un plan anual de sensibilización.</li> <li>– Ofrecer un maior número de iniciativas de voluntariado e de solidariedade en que as persoas desenvolvan un compromiso estable e de calidade.</li> <li>– Potenciar as experiencias de participación en proxectos de voluntariado de cooperación no sur para favorecer o desenvolvemento dunha empatía intercultural.</li> <li>– Dinamizar a Rede de Educación para o Desenvolvemento (REDE).</li> </ul>

Áreas	Ámbitos	Liñas estratéxicas	Accións
<b>Apoio</b>	<b>Fortalecemento institucional do voluntariado universitario (LE 3-4)</b>  <b>Formación para a participación con calidade e eficiencia (LE 5)</b>	3. Xestión dos recursos para o fomento do voluntariado 4. Fomento da calidade na coordinación da acción voluntaria. 5. Elaboración e execución de plan de formación anual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estimular a formación do persoal técnico da OCV.</li> <li>– Dotar a OCV de recursos humanos suficientes.</li> <li>– Diversificar e ampliar as fontes de ingresos.</li> <li>– Estimular a xestión do voluntariado con criterios de calidade e excelencia.</li> <li>– Identificar as boas prácticas na dinamización do voluntariado.</li> <li>– Difundir as boas prácticas.</li> <li>– Deseñar actividades formativas facilitadoras do desenvolvemento de procesos de concienciación solidaria.</li> <li>– Potenciar experiencias de participación en proxectos de voluntariado no norte que favorezan exercicios de responsabilidade coa realidade e os problemas sociais da comunidade local de referencia.</li> </ul>
<b>Coordinación</b>	<b>Reforzar a comunicación e a cooperación con EAV e administracións (LE 8)</b>	6. Promover as colaboracións coas ONG e asociacións presentes na UDC. 7. Reforzar as colaboracións coas ONG e EAV na contorna das cidades da Coruña e Ferrol 8. Coordinarse coas administracións públicas en accións de dinamización e promoción do voluntariado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar e contactar novas organizacións xurdidas na UDC.</li> <li>– Reformular e reforzar o papel das redes propias da OCV, e máis en concreto da Rede de Colectivos e Asociacións da UDC (RACU).</li> <li>– Realizar un inventario de organizacións e entidades do ámbito solidario na área de influencia da OCV.</li> <li>– Establecer relacións de traballo estables baseadas na confianza mutua con outros actores sociais e institucións privadas da contorna.</li> <li>– Estender o campo de acción máis alá da área urbana, para achegar as actividades ás áreas rurais e rururbanas da zona de influencia da UDC.</li> <li>– Mellorar as liñas de comunicación e información coas administracións locais da área de influencia da OCV.</li> <li>– Establecer relacións de traballo estables baseadas na confianza mutua con institucións públicas da contorna.</li> </ul>

## 2. O noso modelo de xestión

### 2.1. Definición do voluntariado

A OCV ofrece na actualidade 19 programas de voluntariado social nas cidades da Coruña e Ferrol, alén da posibilidade de participar en actuacións concretas e puntuais cando xorde tal demanda por parte doutras institucións ou entidades. Así mesmo, desde o ano 2006 convócanse os proxectos de coñecemento da realidade (PCR), un programa para que o alumnado poida coñecer a realidade dos países do sur mediante a colaboración nun proxecto de cooperación ao desenvolvemento. Para participar debe presentarse un proxecto para realizar en conxunto con algunha ONGD, e a participación comporta ademais un labor de sensibilización ao regreso da estada.

No ano 2012 ampliouse a oferta de participación en cooperación ao desenvolvemento para o resto da comunidade universitaria, PDI e PAS, coa convocatoria dos proxectos de coñecemento da cooperación (PCC), cunha finalidade similar á convocatoria específica para o alumnado. Por tanto, os canais de participación voluntaria ofertados pola OCV son variados e numerosos, e abranguen ámbitos de actuación como é o da cooperación para o desenvolvemento, menores, hospitais, exclusión social etc.

A OCV segue un itinerario para a xestión do voluntariado, xa que con este modelo de sistematización dos procesos facilitamos a plasmación das aprendizaxes e a experiencia previas, e deixamos o camiño achanzado para a súa execución por parte de calquera persoa que en determinado momento teña a devandita responsabilidade de xestión. Ademais, deste modo damos un paso máis no fomento da participación do voluntariado na entidade, aínda que ben é certo que como servizo da UDC, tal participación está supeditada a certos límites que non se dan en entidades do terceiro sector.

Todo este traballo de sistematización dos procesos postos en marcha para a xestión da OCV materializouse no ano 2005 coa implantación do modelo EFQM adaptado ás universidades, e coa obtención do selo de calidade ISO 9001/2000. En calquera caso, desde entón véñese traballando na mellora destes procesos coa incorporación, entre outras, das novas tecnoloxías en moitas das nosas tarefas de xestión, e grazas ao traballo de avaliación de tales procesos, que nos permite realizar as melloras oportunas cando así se requiren.

Traballar sobre este itinerario que propoñemos permitiranos reflexionar e concretar o modelo que queremos e necesitamos, pois ao ser un modelo flexible posibilita levarmos a cabo todos os cambios necesarios durante o proceso de implementación, que como sinalamos con anterioridade, abarcará o período 2013-2016.

## 2.2. Perfís

Na OCV pensamos que calquera persoa pode participar como voluntaria, e aínda que os nosos principais grupos de interese son os tres colectivos que conforman á comunidade universitaria –estudantado, PAS e PDI, en especial o primeiro–, temos as portas abertas á participación da cidadanía en xeral, daquelas persoas interesadas en participaren activamente na mellora das condicións de vida de colectivos en situacións de marxinación ou especial vulnerabilidade, e no benestar e o desenvolvemento humano sustentable do conxunto da humanidade, desde o local ao global.

O amplo abano de programas de voluntariado e, en menor medida, de cooperación ao desenvolvemento supoñen unha porta de entrada para a participación activa na sociedade, con que moitas persoas poden verse identificadas e decidir achegar o seu tempo e esforzo aos demais. Iso si, temos claro que as persoas que se integran na OCV han de coñecer a nosa misión, os nosos valores e as nosas formas de traballo, asumilos e compartilos.

Algunhas aptitudes e actitudes que pensamos que son desexables para a optimización do labor voluntario de quen se implicar no noso proxecto son o asumir libremente cal é a filosofía da OCV, así como seus obxectivos; ter unha especial sensibilidade polos problemas locais e globais en cuestión de dereitos humanos, xustiza social e equidade; ter dispoñibilidade para asumir responsabilidades; un firme compromiso e constancia, e sobre todo, capacidade para o traballo en equipo.

Estamos tamén convencidas de que é necesario fomentar esa participación dunha forma organizada e instruída, e poderíamos resumir os nosos **principios básicos** do modelo de voluntariado que queremos da seguinte forma:

- *Participativo*: o voluntariado debe poder participar activamente tanto nas actividades propias de cada programa como na definición dos programas e da propia estratexia da entidade.



- *Comprometido*: o voluntariado debe identificarse cos nosos principios, as nosas formas de traballar e os nosos ideais.
- *Grupal*: o traballo en equipo é un sinal de identidade da OCV, que tratamos de transmitir ao voluntariado para facilitar así o logro dos obxectivos propostos.
- *Capacitado*: o voluntariado debe estar disposto a adquirir a formación básica necesaria para desempeñar de forma óptima as súas tarefas, polo que se lle ofrece un completo itinerario formativo.
- *Motivado*: partindo da premisa de que cada persoa voluntaria ten a súa propia motivación, cómpre prestármolle a atención adecuada en relación coas súas necesidades e expectativas, realizando un seguimento próximo e continuo e favorecendo en todo momento a comunicación.
- *Dispoñible*: o voluntariado debe ter unha dedicación adecuada en tempos, tarefas e responsabilidades, con base no acordado no compromiso inicial.

### 2.3. Captación

A captación de futuro voluntariado é un proceso que a OCV leva a cabo a través de estratexias diferentes, aínda que tamén existe unha entrada constante de persoas que acoden á OCV de forma espontánea. En calquera caso, é importante establecer cantas persoas van ser necesarias para cubrir os postos que a entidade valora como necesarios, para axustalos á súa capacidade de xestión.

En xeral, defínese un número mínimo e máximo de persoas para cada un dos proxectos, así como as características con que deben contar, e aínda que é certo que o ideal é que a OCV adquira un rol activo na busca de potencial voluntariado, nalgún caso ese rol é de carácter reactivo e limitámonos a recibir a todas cantas persoas se presentan nas nosas oficinas.

As vías de captación que utiliza a OCV son as seguintes:

- *Actos de presentación*: ao inicio do curso universitario participase na xornada de presentación dos servizos da UDC ao novo estudantado que comeza os seus estudos.
- *Publicación de ofertas de voluntariado por de distintos medios*:
  - Páxina web da OCV
  - Boletín informativo
  - Carteis
  - Correos electrónicos aos grupos de correo propios
- *Boca a boca*: é o propio voluntariado o que fai un labor de captación entre os seus grupos de pares, familia etc., ou o propio persoal técnico.
- *Campañas publicitarias*: a través da realización de reportaxes, vídeos, carteis e trípticos.
- *Redes sociais*: o uso das TIC é unha ferramenta imprescindible na actualidade, polo que activamos un perfil en Facebook.
- *Formación*: é un feito que moitas das persoas que se incorporan á OCV chegan após assistiren a algunha das actividades formativas e/ou de sensibilización que efectuamos ao longo do ano.
- *Charlas de sensibilización*: en ocasións o voluntariado en activo ofrece charlas nos institutos, que son unha importante canteira de potenciais colaboracións.

### 2.4. Selección

Esta fase da xestión do voluntariado vai implicar unha maior achega de información por parte da persoa candidata a incorporarse como voluntaria, e da OCV cara a esta. Logo dun primeiro contacto, que pode darse a través dos diferentes canais de captación e/ou comunicación que vimos, ou pola visita espontánea

da persoa que pasa polas oficinas da OCV no caso de querer incorporarse como voluntaria, convócase unha entrevista persoal establecendo unha cita. Con isto pretendemos ofrecer un trato personalizado e exclusivo, centrado na persoa e que resulte íntimo e acolledor.

Neste contacto preséntase OCV e dáselle á persoa interesada toda a información precisa para que coñeza a visión, a misión, os valores e a forma de traballar deste servizo, resaltándonos a esencia propia dun servizo universitario. É probable que esa persoa xa chegue con información previa, acertada ou non, polo que este é un momento clave para aclarar todas as dúbidas que puidese formularse.

Na entrevista explicaremos cal vai ser o rol da persoa voluntaria dependendo dos programas ou actividades en que puidese incorporarse. Ademais, explícaselle claramente onde e como se desenvolverá o seu labor, a necesidade de asinar un acordo de compromiso, a dedicación, cuestións loxísticas como o carné e o seguro de voluntariado, a obriga de realizar accións formativas concretas etc. Mais, sobre todo, esta fase do proceso é moi interesante porque nesta entrevista coñeceremos as motivacións e expectativas da persoa candidata, a súa experiencia e formación previa, as súas habilidades e, en definitiva, aqueles elementos específicos que poidan resultar relevantes para a OCV.

Na OCV dispoñemos dun guión de entrevista para este proceso de selección, aínda que a flexibilidade no seu desenvolvemento é posible, e de feito promovemos o trato próximo e espontáneo, que permita obter información cualitativa de interese. Tamén contamos cunha “ficha do voluntariado” (anexo 2) que imos cubrindo cos datos persoais da persoa durante a entrevista, o que nos permite sistematizar a información para traballar mellor con ela e poder compartila dentro da entidade, en caso de ser necesario.

O proceso de selección finaliza coa incorporación ou non do/a candidato/a á OCV. En caso afirmativo, pode existir un período de proba en que tanto a persoa candidata como a entidade valoramos se esa incorporación será ou non definitiva. En caso negativo, haberá que explicar claramente cales son os motivos de non se aceptar esa persoa, e en todo caso ofreceráselle información/orientación para unha posible incorporación noutra entidade en que o seu perfil poida encaixar, ou derivarse, de existiren canais de coordinación con esas outras entidades que ofertan programas de voluntariado. Desde a OCV tamén ofertamos a posibilidade de realizar algún tipo de colaboración puntual, de non realizarse unha selección para un programa concreto.

## **2.5. Incorporación e compromiso**

Cando unha persoa se incorpora á OCV faino mediante a sinatura dun acordo de compromiso (anexo 3) que vai indicar que efectivamente as partes chegaron a acordar unha relación de colaboración.

A incorporación é, nun primeiro momento, de carácter verbal, mais inclúe tamén a sinatura do documento en que se recollen os dereitos e deberes da persoa voluntaria, tanto de tipo xeral como relativos á súa relación coa OCV e viceversa. Esta é unha esixencia da lexislación en materia de voluntariado, recollida no artigo 13 da Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia. Así mesmo, tramítase un seguro obrigatorio que se inclúe no seguro escolar no caso do estudantado, e que se xestiona cunha empresa privada no caso daquel voluntariado que non pertence á comunidade universitaria da UDC.

O modelo de acordo de compromiso que manexamos na OCV é asinado pola persoa que se incorpora como voluntaria e normalmente por parte da OCV polo persoal técnico de calquera das dúas oficinas (por orde da dirección). Logo de se asinar o documento por duplicado, unha copia pasa a estar en mans da persoa voluntaria e a outra queda arquivada na OCV. Neste momento, damos a benvida á persoa á organización e agradecemoslle a contribución que fará á mellora das condicións de vida de persoas máis desfavorecidas, así como tamén lle ofrecemos todo o apoio técnico e humano que puiden necesitar.

## 2.6. Acollida e formación

Na fase de acollida de calquera persoa como voluntaria na OCV, é moi importante dedicarlle unha atención especial, e caracterizámonos por tratar de ofrecer un seguimento moi próximo. Así, o habitual é, se falamos de programas que se levan a cabo en colaboración con outros entes, acompañar a persoa á entidade onde vai desenvolver o seu labor no seu primeiro día para coñecer a persoa que a coordinará no devandito lugar; ou en caso de que o voluntariado se realice noutros espazos (a rúa, por exemplo, no caso do programa con sen feito), porase en contacto coa persoa coordinadora do programa, que adoita ser voluntariado veterano, que será a que a poña ao día sobre o desenvolvemento da actividade e a presentará ao resto do grupo.

Na nova incorporación, dotámola tamén cun carné que a acredita como membro da OCV, en que se recollen o seus datos persoais e unha fotografía, e que lle servirá para acreditarse como tal naqueles lugares en que exercen o seu labor voluntario. Doutra banda, asegurámonos de que o novo voluntariado dispón das ferramentas precisas para exercer o seu labor, poñemos á súa disposición o fondo bibliográfico da OCV, dotado con exemplares sobre as materias de interese neste ámbito, e o máis importante, citámolo para recibir a formación inicial obrigatoria, o Curso de Formación Básica en Voluntariado (anexo 4), e aquela outra de carácter específico que se programou para cada un dos programas de voluntariado.

É moi importante, de igual forma, que a nova persoa voluntaria coñeza detalladamente cal é a estrutura organizativa, que persoas conforman a OCV (dirección, persoal técnico, bolseiros/as etc.), que outros programas están en marcha... o que lle dará unha visión de conxunto da OCV. Por outra parte, cómpre dicirmos que a OCV non dispón dun manual de acollida como tal, mais si lle proporciona ao novo voluntariado certos documentos que poidan resultarlle de orientación, tales como a memoria de actividades; un manual de voluntariado; puntualmente informes, guías e manuais sobre os temas concretos que atinxen á súa colaboración, alén de remitirmos o voluntariado ao noso fondo bibliográfico de que falabamos con anterioridade.

Finalmente, nas primeiras semanas faise un seguimento máis de cerca da nova incorporación, moitas veces cara a cara, mais se isto non é posible, a través dunha chamada telefónica ou o correo electrónico. Isto permítelle ao voluntariado sentirse acompañado e ter unha persoa de referencia, aínda que neste caso o rol do/a coordinador/a de cada un dos programas é tamén clave, xa que con esta persoa mantense un contacto máis estreito e continuo, no exercicio do propio labor voluntario.

## 2.7. Comunicación

Unha cuestión básica en calquera organización é a comunicación tanto interna como externa, xa que fai posible unha mellor integración das persoas que a conforman. No caso da OCV, a comunicación coas persoas voluntarias ten lugar tanto desde un plano informal como a través de canais máis formalizados. Isto tamén é así, no que respecta á comunicación externa, co resto de grupos de interese; e, canto á interna, entre o persoal técnico e as persoas responsables da entidade, co que se busca un óptimo desenvolvemento da actividade da entidade aproveitando todos os canais dispoñibles.

En calquera caso, búscase garantir que a comunicación interna (co noso voluntariado) e externa (con potenciais colaboradores etc.) sexa constante e fluída, e para conseguir isto empregamos distintos mecanismos:

- **Páxina web propia:** [www.udc.gal/ocv](http://www.udc.gal/ocv). Na actualidade supón a principal vía de difusión externa das nosas iniciativas. Nela informamos sobre todas as actividades e poñemos á disposición das persoas usuarias documentos de interese ou ligazóns ás páxinas doutras institucións ou organizacións. A través dela tamén pode facerse a preinscrición nas distintas accións formativas que conforman o noso itinerario formativo.

- **Páxina web da UDC:** [www.udc.gal](http://www.udc.gal). Outra das vías de comunicación externa usada pola OCV, que se utiliza puntualmente cando a proxección exterior da noticia así o require.
- **Intranet.** A nivel interno, contamos tamén con outros medios propios de difusión, como é o caso das redes REDE e RACU, e coas bases de datos que manexamos, tales como as do voluntariado e ONGD, así como outros grupos de correo con persoas interesadas en recibir información sobre cursos e conferencias, centradas en temáticas relacionadas coa cooperación ao desenvolvemento e co voluntariado social. Por tanto, o envío de información a través do correo electrónico é unha das nosas principais vías de comunicación.
- **Redes sociais.** Desde o ano 2011 dispoñemos dun perfil en Facebook, ao que se pode acceder buscando “Ocv Udc” e que na actualidade ten máis de 650 persoas seguidoras. Nesta rede social publicamos información propia ou doutras entidades que poida resultar de interese.
- **Boletín informativo.** O boletín va dirixido ao noso voluntariado en activo e a aquelas persoas que nalgún momento formaron parte da organización e que están interesadas en seguir recibindo información puntual sobre as propias actividades da OCV e as doutras organizacións e entidades que comparten os nosos ámbitos de traballo. O boletín envíase con carácter semanal todos os venres e contén diferentes seccións que inclúen, entre outros contidos, artigos de opinión, información sobre cursos, subvencións etc. ou tamén información sobre o fondo bibliográfico que a OCV pon á disposición do voluntariado nos campus da Coruña e Ferrol.
- **Taboleiro de anuncios.** A OCV dispón de taboleiros de anuncios en dous espazos físicos nas oficinas da Coruña e Ferrol, en que a promoción das súas actividades se realiza por medio de trípticos e carteis cada vez que se organiza un curso ou unha xornada. Tales trípticos e carteis tamén son distribuídos polo resto de centros dos respectivos campus.
- **Campañas publicitarias.** En ocasións puntuais poñemos en marcha campañas publicitarias (“E ti que pintas?”), que se difunden a través de varios medios de comunicación e nas redes sociais (Facebook e Youtube). Tamén adoitan convocarse roldas de prensa para a súa presentación, e, por suposto, cólganse na web e proxéctanse nas pantallas das distintas facultades e escolas. Puntualmente tamén poden divulgarse a través doutros medios de difusión (autobuses urbanos).
- **Reunións periódicas.** O persoal técnico da entidade réunese puntualmente coas persoas coordinadoras dos distintos programas de voluntariado en funcionamento, para coñecer o desenvolvemento destes e poder facer os axustes pertinentes no caso de ser necesario. Así mesmo, a dirección da OCV réunese co persoal técnico con asiduidade, para avaliar as actividades e programar novas accións de iniciativa propia ou en colaboración con outras entidades, asociacións, administracións etc. Os encontros con representantes desas outras organizacións prodúcense de igual maneira cando é preciso.
- **Encontros informais.** Unha vez ao ano, normalmente a finais de novembro ou principios de decembro, ten lugar a Festa Solidaria da Oficina de Cooperación e Voluntariado nun club da Coruña. A data apróveitase para organizar unha cea co voluntariado de ambas as cidades, e serve para promover as relacións entre as persoas da organización, mellorar a comunicación directa entre elas e favorecer a identificación co grupo.
- **Medios de comunicación.** De xeito puntual, a OCV aparece en distintos medios de comunicación, fundamentalmente cadeas de televisión locais e radios, ben a través das reportaxes que tales medios elaboran, ben concedendo entrevistas sobre as distintas actividades desenvolvidas, ou roldas de prensa.

## **2.8. Xestión e seguimento das actividades**

Na OCV traballamos con persoas que asumen un rol de coordinación do resto do grupo para cada un dos programas de voluntariado que poñemos en marcha, e que son as que se erixen como interlocutoras entre o grupo e a persoa responsable da organización, neste caso o persoal técnico.

Unha vez ao trimestre, as persoas coordinadoras de cada un dos programas reúnen coa técnica de voluntariado, nunha reunión que serve para coñecer o funcionamento de cada un dos programas ou proxectos, cales son as súas necesidades (material, recursos humanos, formación) e as incidencias que puideron ter lugar.

Así mesmo, e debido á súa enorme importancia, desde a OCV promóvese a participación activa do voluntariado en relación coa estratexia da entidade, sempre na medida das súas posibilidades, xa que é fundamental considerar as súas achegas como parte básica que son da OCV. Isto, ademais, estimula a motivación do voluntariado, e supón asemade un recoñecemento das súas capacidades, cando así se considera oportuno.

Pola súa parte, o persoal técnico da OCV encárgase de manter constantemente actualizada a base de datos do voluntariado, e mantén contactos con outras entidades e administracións para a realización de actividades conxuntas, a posible posta en marcha de novos programas de voluntariado ou calquera outro tipo de colaboración puntual (elaboración de estatísticas, celebracións conxuntas etc.)

## **2.9. Recoñecemento**

Existen distintas formas de recoñecer o labor do voluntariado da OCV, con canais máis ou menos formais, mais sobre todo traballamos pola visibilización do seu labor.

Quizais o recoñecemento informal máis común ten lugar a través do contacto persoal co voluntariado, cando nos interesamos pola súa actividade, polas súas preocupacións e dúbidas, e podemos ofrecerlles todo o apoio humano e técnico que nos demandan, sempre cun xesto amable, un sorriso e unhas palabras de ánimo para recoñecer o que están a facer. Ora ben, tamén é moi común o uso das redes sociais e en especial de Facebook, onde contamos cun perfil para dar a coñecer o labor do voluntariado, poñelo en valor e, sobre todo, darlle todo o protagonismo que merece. O voluntariado é a base da estrutura da OCV, a que a sustenta.

Outra forma que, cremos, comporta un recoñecemento implícito dáse no acto mesmo de presentación da entidade en calquera acto público. Por suposto, cando aparecemos nos medios de comunicación tratamos sempre de deixar constancia do importante labor que están a levar a cabo as persoas voluntarias, e tamén aproveitamos as accións formativas para recoñecer o valor da súa acción.

A materialización do recoñecemento formal pasa evidentemente pola expedición dos certificados de colaboración cando así son demandados, unha vez que a persoa voluntaria cesa a actividade. Este é un dereito recoñecido pola lexislación –art. 11.g) da Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia– en materia de voluntariado. Así mesmo, a raíz da publicación do Real decreto 1393/2007 e o Real decreto 861/2010, na Normativa mediante a que se establece o procedemento para o recoñecemento académico de créditos por participación en actividades universitarias nos graos da UDC recóllese o seguinte: «De acordo co artigo 46.2.i) da Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades, os estudantes poderán obter recoñecemento académico en créditos pola participación en actividades universitarias culturais, deportivas, de representación estudantil, solidarias e de cooperación. Para os efectos do anterior, o plan de estudos deberá considerar a posibilidade de que os estudantes obteñan un recoñecemento de, polo menos, 6 créditos sobre o total do antedito plan de estudos, pola participación nas mencionadas actividades».

## 2.10. Desvinculación

A saída do voluntariado da OCV non sempre se realiza dunha forma “estruturada”, e isto é algo que cómpre mellorarmos dentro da nosa planificación estratéxica.

Nas motivacións ou causas que hai tras a desvinculación do voluntariado, non existe até o momento un proceso de sistematización da información, pois ás veces o abandono se produce de tal maneira que non hai ocasión de que coñezamos as razóns. Esta desvinculación pola “porta de atrás”, non sempre é manexable por parte da entidade.

En calquera caso, dentro do itinerario de xestión do voluntariado existe un protocolo de saída, que inclúe un contacto, sexa vía telefónica ou por correo electrónico, con que se trata de pescudar os motivos da desvinculación e se aproveita, asemade, para agradecer o labor desempeñado até entón pola persoa voluntaria. Ademais, na medida do posible, procúrase manter aberto o contacto, así como as portas abertas para un eventual regreso, polo que se continúa co envío de información (boletín, correos electrónicos) ás persoas que se dan de baixa como voluntarias mais queren permanecer en contacto coa OCV.

Arestora estamos en proceso de preparación dunha enquisa de saída, para poder sistematizar os datos correctamente.

## 3. Seguimento e avaliación do Plan de voluntariado

Unha cuestión fundamental en calquera entidade é a necesaria avaliación do traballo que se desenvolve, polo que haberá que coñecer a opinión do voluntariado sobre as tarefas que desempeñan, e a ser posible, tamén, a das persoas destinatarias destas tarefas. En ambos os casos cómpre coñecermos cal é a percepción que teñen da propia entidade.

Para as avaliacións podemos contar con metodoloxías varias, e talvez pola súa economía en tempo e esforzos, poden empregarse enquisas de satisfacción, así como entrevistas persoais, reunións de grupo etc., algo que ,como xa viñemos indicando ao longo deste documento, se fai de maneira habitual, e que reforzaremos no futuro para seguir avanzando na mellora do servizo.

Na OCV trabállase tamén a partir da elaboración de sistemas de indicadores que nos permiten avaliar as actividades levadas a cabo, a consecución de obxectivos etc., e que teñen moi en conta a perspectiva de xénero, polo que unha cuestión básica é a desagregación por sexo dos datos que se obteñen. Tamén se valoran especialmente variables como condición ou non de membro da UDC ou de persoa voluntaria ou colaboradora. De ser necesario, pode valorarse a creación dunha comisión de seguimento deste plan.

No seguinte cadro presentamos unha proposta de indicadores para o seguimento do plan:

OBXECTIVOS	2013		2014		2015		2016	
	Proposta	Realización	Proposta	Realización	Proposta	Realización	Proposta	Realización
N.º de voluntarios/as da OCV								
N.º horas de voluntariado semanais								
N.º de actividades en que participan								

OBXECTIVOS	2013		2014		2015		2016	
	Proposta	Realización	Proposta	Realización	Proposta	Realización	Proposta	Realización
N.º de actividades formación en que participa voluntariado								
N.º accións de comunicación con voluntariado								
N.º de programas de voluntariado								
N.º de accións comunicación con ex voluntariado								
Revisase o plan co voluntariado (si/non)								
Revisase o plan co persoal remunerado (si/non)								
N.º de voluntarios/as que se mantén doutros anos								
Realízase entrevista de saída (si/non)								
N.º de aparicións en medios de comunicación								
N.º de acordos de colaboración asinados								
N.º de estudantes voluntarios/as da UDC								

## **4. Recursos necesarios**

### **4.1. Recursos humanos**

A dotación en recursos humanos da OCV depende en gran medida da relación de postos de traballo (RPT) aprobada na UDC en cada momento, e da posible sinatura de convenios con outras administracións públicas ou entidades privadas que permitan efectuar contratacións puntuais.

O ideal mínimo para a xestión da OCV son dúas persoas que exerzan de persoal técnico, unha por cada oficina con que contamos nas cidades da Coruña e Ferrol. No primeiro caso, até o momento estivo garantida unha persoa como técnica de voluntariado de forma permanente, mais non ocorre o mesmo coa oficina de Ferrol, coas dificultades que iso supón para manter unha xestión de calidade nesta delegación.

Por outra parte, adoita contarse con bolseiros/as de colaboración da UDC, dous/dúas na Coruña e un/ha en Ferrol, durante o curso escolar, e puntualmente outro tipo de persoal bolseiro de prácticas (estudantado de mestrado, por exemplo). Nalgunha ocasión os recursos humanos puideron ampliarse coa contratación de dúas persoas máis de apoio, grazas á sinatura de convenios.

Canto ao voluntariado, a cifra oscila levemente dun ano a outro, mais a media adoita estar arredor das 150 persoas para ambas as cidades, arredor de 40 en Ferrol e o resto na Coruña, pola considerable diferenza de tamaños dos dous campus. Con este volume de voluntariado é posible cubrimos as necesidades de recursos de todos os programas que están en marcha, e mesmo en ocasións chegamos a ter voluntariado de reserva, que ten que permanecer á espera de poder incorporarse ao programa desexado.

En calquera caso, se aumentar o número de programas de voluntariado, xa propios, xa en colaboración con outras entidades, será necesario incrementar tamén o número de persoas voluntarias tendo en conta os perfís máis adecuados.

#### **4.1.1. Funcións da persoa responsable do voluntariado**

- Fixar obxectivos para o voluntariado
- Planificar as accións do ciclo de xestión do voluntariado
- Organizar as tarefas do voluntariado
- Labores de comunicación co voluntariado e o resto de grupos de interese
- Fomentar o desenvolvemento do voluntariado
- Motivar o voluntariado
- Seguimento do voluntariado
- Avaliación das accións e os obxectivos formulados
- Elaboración de memorias de actividades
- Planificación do itinerario formativo
- Avaliación das accións formativas
- Representación da OCV
- Asistencia a cursos, xornadas, congresos de voluntariado etc.
- Impartición de charlas, cursos, comunicacións etc. sobre o voluntariado
- Xestión administrativo-contable



## **4.2. Recursos materiais**

Para o desenvolvemento das tarefas que a OCV leva a cabo, alén do propio espazo físico habilitado (dúas oficinas, unha no campus de Elviña na Coruña e outra no campus de Esteiro en Ferrol, coas súas respectivas dotacións de equipamentos informáticos, mobiliario etc.), será necesario adquirir distintos recursos materiais que se empregarán en cada unha das actividades programadas: desde materiais de papelería (para traballos manuais, cadernos etc.) a materiais de difusión (camisetas, carteis, trípticos etc.); material de oficina etc., pasando por transporte (contratación autobuses). Tales recursos permitirán o desenvolvemento de cada unha das propostas que se poñen en marcha anualmente.

## **4.3. Recursos económicos**

O orzamento con que conta a OCV elabórase e execútase cada ano. A achega fundamental de recursos económicos é a asignación da UDC, a cal, con base nos orzamentos aprobados anualmente polo Consello de Goberno e a Xunta de Galicia, determinará en gran medida a dispoñibilidade de medios. Outras achegas poden provir da sinatura de acordos ou convenios con outras administracións públicas ou con entidades privadas, polo que é necesario enfocar parte do traballo técnico cara á busca de financiamento.

As partidas básicas a que destina o gasto fundamentalmente a OCV son as seguintes:

### **4.3.1. Voluntariado**

- Seguros para o voluntariado
- Cursos de formación básicos e específicos
- Fondo para o reintegro dos gastos do voluntariado (transporte, axudas de custo)
- Difusión da oferta de voluntariado (trípticos, carteis)

### **4.3.2. Xerais**

- Axudas de custo do persoal técnico e a dirección (desprazamentos)
- Formación do persoal técnico (inscrición en cursos e congresos)
- Dotación do fondo bibliográfico
- Difusión das actividades en medios de comunicación (báneres, anuncios)
- Xornadas formativas (intervenientes, desprazamentos, aloxamento, comidas etc.)

## 5. Anexos

## **Anexo 1. Listaxe de programas e actividades identificadas**

Os diferentes programas de voluntariado postos en marcha, ben sexan puntuais ou continuos no tempo, comezan sempre cun proceso de estudo que se pon en marcha cando calquera ONG, asociación ou administración pública establece contacto coa OCV. A seguir, analízase a pertinencia e sustentabilidade do proxecto, e en función destas variables e do número de persoas voluntarias dispoñibles ou interesadas, decídese sobre a súa posta en marcha.

Segundo o artigo 5.2 da Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia, considéranse incluídas dentro do ámbito da acción voluntaria as actividades de interese xeral vinculadas coa acción social e os servizos sociais, as de natureza sociosanitaria, da infancia, das persoas con discapacidade, educativas, de cooperación ao desenvolvemento e de loita contra a pobreza e a exclusión social, entre outras.

A nosas propostas de actuación voluntaria abranguen moitos deses ámbitos, e cabe notarmos que foron os/as propios/as voluntarios/as os/as que identificaron necesidades e propuxeron poñer en marcha actuacións como estas de que pasamos a falar a continuación.

### **1. Menores**

#### **a) Programa de voluntariado no centro de acollida de menores de Bañobre**

O obxectivo deste proxecto de voluntariado é buscar o tratamento individual e igualitario de cada un/ha dos/as menores que viven no centro de acollida a través de actividades lúdicas.

#### **b) Programa de voluntariado *E agora que?***

Este proxecto xorde en 2012, grazas ao financiamento conseguido a través dun acordo de colaboración con varias fundacións, para dar resposta a unha necesidade detectada polos voluntarios e as voluntarias participantes no programa anterior: a integración sociolaboral das persoas que viven no Centro de Acollida de Menores de Bañobre, que unha vez chegan á adolescencia teñen que comezar a desenvolver unhas expectativas de emancipación persoal.

As persoas voluntarias levan a cabo un programa de seguimento e de orientación que busca ser unha “fase ponte” de cara á saída do centro dos/as adolescentes, onde os plans de acceso á vivenda, a orientación laboral, a continuidade da formación académica etc. queren ser as ferramentas esenciais de empoderamento que precisan nese proceso de emancipación.

#### **c) Programa de voluntariado nos barrios do Portiño e as Rañas**

As actividades que desenvolve o voluntariado da OCV nestes dous proxectos están orientadas ao apoio na realización das tarefas escolares de nenos e nenas de entre 5 e 16 anos, así como á iniciación dos/as máis pequenos/as nunha dinámica escolar. Tamén se organizan actividades deportivas e de ocio e tempo libre.

No Portiño preténdese promover a construción paulatina de connotacións positivas arredor do contexto escolar e das tarefas escolares, coa finalidade de actuar como pequeno elemento de sinerxía cos canais educativos ordinarios. En setembro o Concello da Coruña asumiu a aula de estudo como unha actividade propia, e o proxecto da OCV transformouse nun proxecto de ocio educativo, con saídas culturais e pedagóxicas para os e as menores de 8 a 13 anos

Nas Rañas, o obxectivo é promover un espazo educativo que posibilite a construción de connotacións positivas arredor do contexto escolar e das tarefas escolares, e que dea continuidade ao proceso educativo.

#### **d) Programa de voluntariado de apoio escolar a menores en Ferrol**

Neste caso trátase de darlles o apoio escolar preciso a menores inmigrantes e pertencentes a minorías étnicas, para que poidan levar un ritmo de desempeño acorde ao do resto de menores na escola.

O grupo de voluntariado ofrécelles case de xeito individual asesoramento e acompañamento nas diferentes materias de estudo aos menores que, pola súa especial situación de vulnerabilidade, poden ter maiores problemas para seguir a bo ritmo o desenvolvemento do curso escolar (idioma, situación familiar etc.).

### **2. Exclusión social**

#### **a) Programa de acompañamento e información a persoas sen fogar**

O programa de acompañamento e información a persoas sen fogar leva en funcionamento na cidade da Coruña desde o ano 1998. O seu obxectivo principal é romper a incomunicación, o illamento e a soidade das persoas sen fogar, ao crear un vínculo afectivo a través do contacto permanente con elas.

O voluntariado realiza unha ruta en que fornece tamén un *kit* de información en varios idiomas a aquelas persoas que o necesiten. Paralelamente, realízase un labor de sensibilización en institutos a través de charlas que realiza o propio voluntariado.

#### **b) Programa de voluntariado en colaboración coa Fundación Fogar Santa Lucía para mulleres sen teito**

O voluntariado da OCV colabora na actividade da Aula de Cultura desta fundación coas mulleres de menor nivel educativo. De media, participan unhas oito mulleres. Como complemento, organízanse saídas culturais en que participan todas as mulleres que viven no centro.

#### **c) Programa de voluntariado en colaboración co Fogar dos Enfermos Pobres Sor Eusebia**

No Fogar de Sor Eusebia conviven homes sen teito con algún tipo de problema que lles impide valerse por si mesmos fóra. O obxectivo da colaboración da OCV é dinamizar a vida dos usuarios e ofrecerlles alternativas de ocio. A maior parte das actividades teñen lugar no propio centro, aínda que tamén se levan a cabo saídas culturais e de ocio cos usuarios para que participen noutro tipo de actividades.

#### **d) Programa de voluntariado penitenciario en Teixeiro**

A OCV desenvolve distintas accións no Centro Penitenciario de Teixeiro desde hai máis dunha década. A través da Aula de Cultura para o fomento e a difusión da solidariedade, da ciencia e da cultura, así como da realización de distintos obradoiros e outras actividades formativas, promóvese a interacción entre persoas reclusas e voluntarias, co fin de fomentar o diálogo e a estimulación de habilidades e competencias que favorezan a reinserción social das persoas destinatarias das accións.

O voluntariado acode ao centro para participar nunha charla relacionada con algún tema de interese para a poboación interna ou de cultura xeral. Despois promóvese o diálogo e a discusión entre os internos e as internas e o propio voluntariado sobre o tema tratado, co fin de xerar unha interacción enriquecedora para todos.

### **3. Inmigrantes**

#### **a) Aula de informática a nivel de usuario para a poboación inmigrante**

Recentemente púxose en marcha unha aula nas instalacións de *Ciberaula* dunha entidade bancaria para impartir clases de informática a nivel de usuario a xente nova inmigrante. A través dun convenio cunha ONGD para levar a cabo este proxecto, cambiouse a localización, que agora se atopa nun centro cívico da Coruña.

#### **b) Programa Aula de informática para mulleres en risco de exclusión**

Este programa naceu no ano 2008, e vai evolucionando na medida do nivel previo con que chegan as mulleres usuarias en relación co uso das TIC.

O programa está dedicado fundamentalmente a mulleres inmigrantes en situación de vulnerabilidade, a través dunha acción que se concreta, un par de veces á semana, en clases de informática básica que imparte o voluntariado nunha aula habilitada en exclusiva dentro do campus universitario de Esteiro en Ferrol.

O programa pretende, por unha parte, acercar as novas tecnoloxías da comunicación a estas mulleres para minimizar a fenda dixital, e alfabetizar aquelas que non dispoñen dos coñecementos básicos en informática; e, pola outra, facilitarles os coñecementos e as ferramentas precisas para poder facer unha busca activa de emprego a través da internet.

### **4. Hospitais**

#### **a) Programa no Hospital Materno-Infantil Teresa Herrera**

Este proxecto iniciouse en 2009, na Área de Lactantes do Hospital, e as actividades que se levan a cabo son diversas, debido ás curtas idades dos menores a que vai dirixido (entre 0-3 anos): monicreques, globoflexia, contacontos...

#### **b) Programa de acompañamento a enfermos de cancro**

Este proxecto xorde como unha colaboración coa Asociación Española Contra o Cancro, que leva a cabo actividades en hospitais. O obxectivo primordial é mellorar, dentro dos medios de que se dispón, a calidade de vida das persoas afectadas pola dita enfermidade. O voluntariado da OCV realiza diferentes actividades de lecer coas persoas enfermas e cos familiares no hospital: traballos manuais, cestería...

#### **c) Programa de acompañamento no Hospital Arquitecto Marcide**

Un grupo de persoas voluntarias acode unha vez á semana ao Hospital Arquitecto Marcide de Ferrol para acompañar aquelas persoas ingresadas que, por distintos motivos, non teñen visitas e que son previamente indicadas pola Área de Traballo Social deste hospital. O programa púxose en funcionamento a comezos do ano 2012.

### **5. Maiores**

#### **a) Programa de acompañamento na residencia Geriatros de Ferrol**

Na residencia Geriatros de Ferrol lévanse a cabo distintas actividades: por unha parte, unha actuación de axuda aos monitores que desenvolven obradoiros de todo tipo –de memoria, de traballos manuais, de pintura, de psicomotricidade etc.– para os maiores; e, pola outra, tamén se colabora realizando tarefas de acompañamento, diálogo e escoita ao maior, lectura de libros ou revistas no centro de día que ten a residencia, paseos polos arredores do centro cando a climatoloxía o permite, e outras actuacións sempre dirixidas polo persoal no centro.

#### **b) Programa de colaboración coa Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFAL Ferrolterra)**

O obxectivo do voluntariado universitario que se incorpora ao programa en colaboración con AFAL Ferrolterra é axudar o persoal especializado da entidade nos diferentes seminarios que organizan para atrasar a deterioración que orixina a enfermidade, e mellorar na medida do posible a calidade de vida de pacientes e familias. As colaboracións teñen lugar nos dous centros con que AFAL conta en Ferrol: centro de día e Casa do Mar.

## **6. Diversidade funcional**

### **Dinamización do tempo de lecer no Centro de Atención a Persoas con Discapacidade Física (CAMF)**

Moitas das persoas residentes no CAMF de Ferrol non poden manexarse soas coas cadeiras de rodas de que serven para se desprazaren, polo que dependen en ocasións do labor do voluntariado para saír ao exterior facer calquera tipo de xestión persoal, ou tamén para gozar do tempo de ocio.

Un grupo de voluntariado da OCV acode en distintos horarios durante toda a semana, para intentar abarcar ao maior número de demandas de acompañamentos que se poidan producir.

## **7. Educación para o desenvolvemento**

### **Proxecto de sensibilización da comunidade universitaria**

Este proxecto vai dirixido a sensibilizar a comunidade universitaria sobre diversas temáticas relacionadas cos dereitos humanos, a diversidade cultural etc. O voluntariado que participa neste proxecto diseña materiais de sensibilización, dinámicas e xogos de carácter lúdico para intentar chamar a atención dos seus compañeiros e compañeiras dos campus sobre a importancia de exercer unha cidadanía activa e actuar en defensa dos dereitos humanos, a xustiza e a igualdade de oportunidades.

O programa púxose en marcha a finais do ano 2012, e lévase a cabo na Coruña e Ferrol.

## **8. Outras actividades/colaboracións puntuais**

En ocasións, distintas entidades ou administracións póñense en contacto coa OCV para solicitar voluntariado de forma puntual, tanto para a participación en campañas determinadas como para accións concretas (feiras, probas deportivas etc.). Neste caso, o persoal técnico e a dirección valoran a pertinencia da solicitude, e en caso o faceren positivamente, póñense en contacto co voluntariado en activo e en reserva para ofertar a actividade. No caso de que a persoa voluntaria así o decida, participará nestas actividades, permanecendo en calquera caso baixo a responsabilidade da OCV (seguro etc.)

## Anexo 2. Modelo de ficha do voluntariado

Data da entrevista:

N.º de carné:

### DATOS PERSOAIS

Apelidos		Nome
DNI		Letra
Teléfono de contacto		Outros
Enderezo	CP	
	Localidade	
	Provincia	
Outros enderezos		
Correo-e		
Estudante <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	Carreira/Estudos actuais	Curso
Facultade/centro de estudos	Estudos anteriores	
Situación laboral <input type="checkbox"/> Traballo <input type="checkbox"/> Desemprego <input type="checkbox"/> Outros		
Profesión actual		
Carné de conducir <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	Coche <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

### DATOS RELEVANTES

1. Colaboraches anteriormente con outras entidades de voluntariado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non					
Cales?					
Canto tempo?					
En que servizos?					
2. Horario e período de tempo dispoñible para o voluntariado					
3. En que tipo de servizos che gustaría colaborar?					
	Si	Non		Si	Non
Persoas maiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mulleres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hospitais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Discapacitados físicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contorno penitenciario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Infancia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persoas sen fogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Outros		
4. Como nos coñecemos?					
Internet <input type="checkbox"/>	Conferencias/cursos <input type="checkbox"/>	Trípticos/carteis <input type="checkbox"/>	Prensa <input type="checkbox"/>	Outros compañeiros <input type="checkbox"/>	
Outros (especificuese)					

## PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO

### 1. Actividades en que colabora

ANO	ACTIVIDADE	HORARIO

### 2. Actividades puntuais en que colabora

ANO	ACTIVIDADE

### 3. Cursos de formación a que asistiu

CURSO	ANO

### 4. Ano e motivos de abandono do servizo



## **Anexo 3. Acordo de compromiso**

### **Compromiso de incorporación a programas de voluntariado**

Dunha parte, a Oficina de Cooperación e Voluntariado, con número de rexistro A5 e, no seu nome e representación, D.<sup>a</sup>/D. \_\_\_\_\_, maior de idade, co DNI \_\_\_\_\_, en calidade de director/a da Oficina de Cooperación e Voluntariado (en diante a ENTIDADE).

Doutra parte, D/D.<sup>a</sup>, nado/a o día \_\_\_\_\_, co DNI \_\_\_\_\_, coa póliza de seguro escolar \_\_\_\_\_, que reside na cidade de \_\_\_\_\_, con domicilio na rúa \_\_\_\_\_ (en diante a PERSOA VOLUNTARIA).

As partes recoñécense mutuamente plena capacidade para subscribiren este acordo de colaboración, co fin do cal

### **MANIFESTAN**

I. A ENTIDADE está constituída con personalidade xurídica dependente da Universidade da Coruña (Vicerreitoría de Relacións Internacionais e Cooperación), e ten como obxecto e fins xestionar, coordinar e potenciar os ámbitos do voluntariado social e a cooperación para o desenvolvemento nesta universidade, para dar resposta ás necesidades que se detectaren. Desde a ENTIDADE búscase, ademais, a formación máis completa para o voluntariado. Para a consecución deses fins, a ENTIDADE estableceu programas de voluntariado.

II. A PERSOA VOLUNTARIA está interesada en colaborar de maneira altruísta no marco dalgúns dos programas de voluntariado da ENTIDADE.

III. Para formalizar as relacións que ambas as partes queren principiar e cumprir o disposto no artigo 13 da Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia (DOG n.º 242, do 21 de decembro de 2011), subscribese este acordo de colaboración, que se rexerá polas seguintes

### **CLÁUSULAS**

#### **Primeira. Carácter altruísta da relación**

A colaboración que preste a PERSOA VOLUNTARIA en calquera dos programas da ENTIDADE terá un carácter totalmente altruísta e gratuíto, sen que se derive dela ningún tipo de salario, honorarios, prima, axudas de custo ou calquera outra contraprestación de carácter retributivo.

En ningún caso poderá tratarse, en consecuencia, dunha relación laboral, funcionarial, mercantil ou calquera outra retribuída.

#### **Segunda. Dereitos e deberes da persoa voluntaria**

1. As persoas voluntarias teñen os seguintes dereitos:

- a. Ser tratadas sen ningún tipo de discriminación, con respecto á súa liberdade, dignidade, intimidade e crenzas.
- b. Ser informadas e formadas, particularmente en materia de prevención de riscos, e desenvolver a actividade voluntaria nas condicións de seguridade, hixiene e saúde que a súa natureza e características reclamen.
- c. Dispoñer dunha acreditación identificativa da súa condición de persoas voluntarias.
- d. Recibir das entidades de acción voluntaria que desenvolvan a acción voluntaria en que se integren a información, a formación, o asesoramento e o apoio técnico, así como os medios materiais, que requira o exercicio das actividades e das tarefas que se lles asignen.

e. Participar activamente na entidade de acción voluntaria en que se integren, de acordo cos seus estatutos, colaborando na planificación, o deseño, a execución e a avaliación dos programas en que participen.

f. Acordar libremente coa entidade de acción voluntaria en que se integren o contido e as condicións da súa actividade voluntaria, o ámbito de actuación, a definición das tarefas, o tempo e o horario de dedicación, o lugar de desenvolvemento e as responsabilidades que van asumir, podendo variar as súas características en caso de que o permitan as circunstancias da entidade.

g. Estar aseguradas mediante póliza que cubra os riscos de accidente da propia persoa voluntaria, así como por danos e perdas causadas a terceiros, derivados directamente da súa acción voluntaria.

h. Ser reembolsadas ou compensadas polos gastos realizados no desenvolvemento das súas accións voluntarias nos termos previamente acordados coa entidade en que se integren.

i. Recibir certificación da súa participación nos programas e proxectos de acción voluntaria en que se exprese, cando menos, a súa natureza e as datas en que se realizaron, e a que tal certificado se remita ao Rexistro de Acción Voluntaria para os efectos de poder acreditar o seu historial de experiencias na acción voluntaria.

l. Obter o cambio de programa asignado cando existan causas que o xustifiquen, dentro das posibilidades da entidade.

m. Renunciar libremente, logo de aviso, á súa condición de persoas voluntarias.

n. Calquera outro dereito recoñecido no resto do ordenamento xurídico.

2. As persoas voluntarias teñen os seguintes deberes:

a. Realizar a súa actividade de acordo cos principios establecidos na lei.

b. Observar as medidas de saúde e seguridade que se adoptaren.

c. Gardar a debida confidencialidade sobre a información recibida e coñecida no desenvolvemento da súa actividade voluntaria.

d. Actuar de forma dilixente, coordinada, responsable e solidaria no desenvolvemento da actividade voluntaria, realizando a súa actividade voluntaria de acordo coas normas e os principios establecidos na normativa reguladora, e colaborando coa entidade en que participen e co resto de persoas voluntarias na consecución da maior eficacia e calidade nos programas que se leven a cabo e nos obxectivos que se marquen.

e. Participar nas actividades formativas que se entendan necesarias para un desenvolvemento adecuado da acción voluntaria.

f. Respetar os dereitos das persoas destinatarias da súa acción voluntaria e das demais persoas voluntarias coas cales colaboren.

g. Cumprir os compromisos adquiridos coa entidade en que se integren e respectar os fins, os obxectivos e a normativa interna.

h. Rexeitar calquera contraprestación que poidan recibir pola súa actividade.

i. Utilizar debidamente a acreditación identificativa da súa condición de persoa voluntaria e os distintivos da entidade en que se integren, así como proceder á súa devolución cando finalizaren a actividade.

l. Coidar e facer bo uso dos recursos materiais que poña á súa disposición a entidade.

m. Notificarlle á entidade a súa renuncia coa antelación previamente acordada, para que poidan adoptarse as medidas necesarias para evitar prexuízos para a actividade en que participen.

n. Os demais deberes establecidos polo resto do ordenamento xurídico.

### **Terceira. Dereitos e obrigas das entidades de acción voluntaria**

1. Dereitos das entidades de acción voluntaria:

a. Elaborar as súas propias normas de funcionamento interno.

b. Seleccionar as persoas voluntarias de acordo coa natureza e as características da tarefa para desenvolver, así como coas normas establecidas nos seus estatutos de funcionamento interno.

- c. Suspender a colaboración das persoas voluntarias que infrinxiren o seu compromiso.
- d. Concorrer á convocatoria de axudas e outras medidas de fomento da acción voluntaria efectuada polas administracións públicas.
- e. Calquera outro dereito recoñecido polo resto do ordenamento xurídico, referido á acción voluntaria.

## 2. Obrigas das entidades de acción voluntaria:

Para os efectos do previsto na Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia, as entidades de acción voluntaria están obrigadas a:

- a. Inscribirse no Rexistro de Acción Voluntaria regulado no artigo 32 da citada lei.
- b. Elaborar e aprobar o seu regulamento interno de acción voluntaria, en que se indicarán as condicións específicas de admisión e a perda da condición de persoa voluntaria, os dereitos e deberes das persoas voluntarias, os mecanismos para a súa participación na entidade e os principios que rexerán as relacións entre esta e aquelas.
- c. Informar as persoas voluntarias sobre os fins e o réxime de funcionamento da entidade de acción voluntaria.
- d. Cubrir os gastos das persoas voluntarias derivados do desenvolvemento da súa actividade voluntaria.
- e. Impedir que se substitúan a través das actividades que realicen as persoas voluntarias postos de traballo que deberían ser retribuídos.
- f. Cumprir os acordos establecidos coas persoas voluntarias no seu compromiso de colaboración.
- g. Facilitar ás persoas voluntarias unha acreditación que as habilite e identifique para o desenvolvemento da súa actividade.
- h. Expedir, logo da solicitude da persoa interesada, un certificado que acredite a súa condición de persoa voluntaria, con indicación das datas, a prestación efectuada e a súa duración.
- i. Garantir ás persoas voluntarias a realización das súas actividades nas debidas condicións de hixiene e seguridade, en función da súa natureza e características, así como o establecer as pertinentes medidas de prevención de riscos.
- l. Subscribir unha póliza de seguros que cubra as persoas voluntarias dos riscos de accidente derivados do desenvolvemento da actividade voluntaria, así como a terceiros polos danos e perdas eventualmente causados polas persoas voluntarias no exercicio da devandita actividade.
- m. Facilitar a participación das persoas voluntarias na elaboración, o deseño, a execución e a avaliación dos programas en que interviren.
- n. Redactar anualmente unha memoria e un plan de actividades co contido que se estableza de xeito regulamentario.
- o. Levar un libro-rexistro interno de altas, baixas e outras incidencias que afecten ás persoas voluntarias en que se especifiquen os programas e/ou proxectos en que colaboran e a natureza das actividades que desenvolven.
- p. Garantir a información, a orientación, a formación e o asesoramento adecuado das persoas voluntarias que colaboren coa entidade para conseguir a maior eficacia na súa actividade, así como dotalas dos medios precisos.
- q. Efectuar o seguimento e a avaliación das actividades programadas e velar por que a actuación programada se execute nos termos previamente acordados.
- r. Cumprir as restantes obrigas que se deriven do establecido no resto do ordenamento xurídico.

### **Cuarta. Contido das funcións e actividades da persoa voluntaria**

A PERSONA VOLUNTARIA prestará a súa colaboración nas seguintes actividades da ENTIDADE:

---

A persoa responsable do programa é \_\_\_\_\_, técnico/a da Oficina de Cooperación e Voluntariado.

#### Quinta. Tempo de dedicación que se compromete a realizar a persoa voluntaria

A PERSOA VOLUNTARIA prestará a súa colaboración durante \_\_\_\_ horas semanais, conforme ao seguinte calendario: días da semana e horario en que colabora durante o desenvolvemento da actividade.

	Luns	Martes	Mércores	Xoves	Venres	Sábado	Domingo
Días							
Horas							

#### Sexta. Proceso de formación requirido

A formación específica requirida para a realización do servizo en que a PERSOA VOLUNTARIA vai colaborar é a seguinte:

- Coñecemento da Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia (DOG n.º 242, do 21 de decembro de 2011)
- Curso de Formación Básica en Voluntariado
- Cursos específicos de formación segundo o proxecto ou programa en que se colabore

A PERSOA VOLUNTARIA xa dispón desa formación requirida ou adquirirá a formación necesaria dentro da ENTIDADE asistindo aos cursos e/ou actividades que esta for establecendo.

#### Sétima. Duración do compromiso

Este acordo terá unha duración dun ano, ao longo do cal poderán facerse as modificacións precisas canto ao proxecto e ao horario establecido nun primeiro momento.

Calquera das partes poderá deixalo sen efecto, para o que deberá comunicar a súa decisión á outra parte cunha antelación suficiente (non inferior a 15 días) segundo o tipo de colaboración que se estiver prestando e, en todo caso, de forma que non supuxer ningún prexuízo para quen recibe a comunicación. Da mesma maneira, o compromiso verase automaticamente renovado se ningunha das partes comunica á outra a súa decisión de rescindir este documento.

#### Oitava

Para o non previsto no texto do acordo rexerá a Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria de Galicia.

En proba de conformidade, asinan este acordo as dúas persoas intervinientes no lugar e na data que se indican a seguir.

A Coruña, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Asdo. \_\_\_\_\_ Asdo. \_\_\_\_\_

(Persoa voluntaria)

(Director/a da Oficina de Cooperación e Voluntariado)

## Anexo 4. Programa do Curso de Formación Básica en Voluntariado

Título do curso	Contidos	Horas	Lugar e datas de realización	Lugar e prezo da inscrición
Curso de Formación Básica en Voluntariado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dereitos e deberes da persoa voluntaria</li><li>2. Riscos do voluntariado</li><li>3. Ámbitos do voluntariado</li><li>4. Voluntariado en cooperación ao desenvolvemento</li><li>5. Asertividade nas relacións de axuda</li><li>6. As habilidades sociais</li><li>7. As motivacións do voluntariado</li><li>8. O traballo en grupo</li></ol>	Total:16 horas presenciais <i>(solicitado un crédito de libre configuración)</i>	Universidade da Coruña. <i>Datas:</i> <i>Lugar:</i>	Oficina de Cooperación e Voluntariado da Universidade de Coruña

### 1) Formación básica en voluntariado. Programa descritivo

Consideracións xerais sobre o curso:

*Metodoloxía:* o curso utilizará unha metodoloxía dinámico-participativa.

*Obxectivo do curso:* que as persoas participantes poidan alcanzar as habilidades básicas para iniciar o seu labor no ámbito do voluntariado.

### 2) Contidos

#### Módulo 1. Dereitos e deberes da persoa voluntaria

Ofrecer unha visión obxectiva dos dereitos e deberes do voluntariado e, ao mesmo tempo, sensibilizar sobre os principios éticos para o desenvolvemento dos cometidos da persoa voluntaria. Como marco de referencia teranse en conta as leis estatal e galega de voluntariado. As sesións serán de carácter dinámico-participativas, co fin de dar lugar ao debate entre as persoas asistentes ao curso.

#### Módulo 2. Riscos do voluntariado

Facer unha abordaxe integral dos riscos e da súa prevención dunha maneira específica no que atange ao cometido do voluntariado. Terán especial mención os riscos emocionais, que poderán ser traballados de maneira participativa co alumnado. Sensibilizarse as persoas participantes de forma xeral sobre os riscos do voluntariado de cara ao cometido que desenvolverán.

#### Módulo 3. Ámbitos do voluntariado

Dar unha visión xeral dos distintos modelos de participación social. Ámbitos do voluntariado definidos no Plan galego de voluntariado 2011-2014 e evolución a respecto do plan anterior.

#### Módulo 4. Voluntariado en cooperación ao desenvolvemento

Dar unha visión conceptual e práctica do ámbito do voluntariado na cooperación ao desenvolvemento. Presentación dos programas da OCV no terreo da cooperación ao desenvolvemento.

### **Módulo 5. Asertividade nas relacións de axuda**

Introducir dunha maneira básica os estilos de comunicación. De maneira específica, incidir no estilo de comunicación "asertivo" na relación de axuda. Transmitir e ensinar a asertividade dunha forma dinámica e participativa, utilizando técnicas como o xogo de roles etc.

### **Módulo 6. As habilidades sociais**

Traballar as habilidades sociais explorando as súas compoñentes. Traballar os comportamentos e os pensamentos que poidan levar a resolver unha situación social de maneira efectiva. Ensinar as habilidades sociais dunha maneira dinámica, facendo fincapé na participación do alumnado neste bloque.

### **Módulo 7. As motivacións do voluntariado**

Explorar as motivacións do voluntariado dunha maneira dinámica a través de dinámicas de grupos. Facer mención ás diferentes motivacións do voluntariado.

### **Módulo 8. O traballo en grupo**

Facer unha abordaxe das características do traballo en grupo. Fornecer aos e ás participantes os coñecementos e técnicas básicas para o traballo grupal. Facer unha análise dos aspectos positivos e mellorables que pode ter o traballo en grupo en función da experiencia previa das persoas participantes neste ámbito.