



Resumen Ejecutivo

PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO 2021 - 2025

Equipo de redacción:
Unidad de Voluntariado

CONCEJALÍA DE DERECHOS PÚBLICOS



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

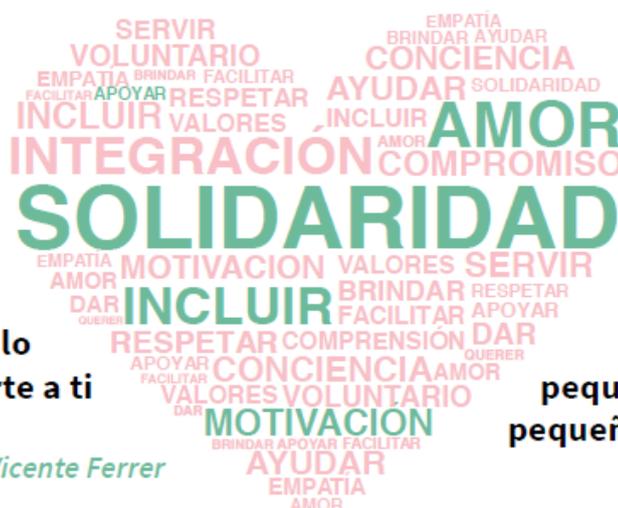


Concejalía de
Derechos Públicos
Ayuntamiento de Alicante



**“Sé tú el cambio que quieres ver en el mundo,
la mejor manera de encontrarse a uno mismo es perderse
en el servicio a otros.”**

Mahatma Gandhi



**“Crees que vienes a
salvar el mundo pero lo
que vienes es a salvarte a ti
mismo.”**

Vicente Ferrer

**“Mucha gente
pequeña, en lugares
pequeños, haciendo cosas
pequeñas, puede cambiar el
mundo.”**

Eduardo Galeano

Ser voluntario o voluntaria es apostar por una sociedad donde nadie quede atrás.

UNICEF

**“Algunos se pasan la vida persiguiendo la felicidad.
Otros se dedican a crearla y a regalarla.”**

Alex Rovira

**“Llevar a cabo una labor de voluntariado es saludable,
no sólo suma años a la vida, sino también inyecta vida a los años”**

Luis Rojas marcos

INDICE

INTRODUCCIÓN.

I. CENTRO DE ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO..... Pág. 8 - 11

1. Asesoramiento
2. Servicio de mediación
3. Cesión de salas
4. Formación
5. Centro documental, biblioteca y web
6. Difusión
7. Información
8. Sensibilización
9. Voluntariado corporativo y responsabilidad social corporativa
10. Reconocimiento social
11. Actividades

II. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE VOLUNTARIADO..... Pág. 12 - 13

III. PLAN ESTRATÉGICO DE VOLUNTARIADO: OBJETIVOS, LÍNEAS Y ÁREAS ESTRATÉGICAS. ACCIONES..... Pág. 14 - 26

1. Formación.
2. Servicios municipales y voluntariado.
3. Financiación corresponsable.
4. Gestión interna.
5. Tecnologías para la información y la comunicación.
6. Trabajo en red.
7. Participación interna y externa.
8. ONL y medios de comunicación.
9. Transparencia y buenas prácticas.

IV. MARCO DE COORDINACIÓN Y MAPA DE RELACIONES Pág. 27 – 30

CONCLUSIONES..... Pág. 31



INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el resumen ejecutivo del “**Plan Estratégico Municipal de Voluntariado**” de la ciudad de Alicante, herramienta imprescindible para la coordinación y el establecimiento de las directrices de la participación voluntaria en el municipio, y para la consecución del fin último de consolidar y desarrollar el voluntariado a través de acciones voluntarias organizadas basadas en valores democráticos esenciales como la solidaridad, la justicia social y la participación ciudadana en los desafíos comunes.

Resulta importante, para comprender mejor la realidad actual del voluntariado en Alicante, recordar la evolución que ha tenido en nuestra ciudad mediante impulsos y reconocimientos normativos a lo largo del tiempo.

Así pues, es la **Constitución Española de 1978** la que marca un antes y un después en todos los ámbitos y también en el plano social. Los distintos agentes implicados en el desarrollo de los principios solidarios, altruistas y de participación ciudadana voluntaria tienen diversas funciones en la configuración del **Estado de Bienestar**.

Pero, sin duda, un hecho significativo para el voluntariado en esta época es la promulgación de las **Leyes Autonómicas de Servicios Sociales**. Desde 1982 a 1992 surgen estas leyes autonómicas que contemplan en su articulado el reconocimiento del Voluntariado, como acción complementaria y fundamental en la intervención de los servicios sociales.

En los últimos años este reajuste ha cedido espacios de mayor participación a la sociedad civil en el ámbito de la atención social. Simultáneamente, la Administración ha generalizado el reconocimiento oficial del Voluntariado organizado, y se promulga la **Ley Estatal de Voluntariado Social** (Ley 6/96, de 15 de enero) que reguló por primera vez, en el ámbito estatal, el voluntariado en nuestro país.

El voluntariado en la actualidad es el resultado de la acción continuada, entregada y responsable de personas, que desde hace largo tiempo, tanto en España, como en el extranjero, y con diferentes motivaciones o desde distintas creencias, han invertido su esfuerzo, su dedicación y sus capacidades para consolidar la acción voluntaria.



En este contexto, se aprobó la **Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado**, que apuesta por un voluntariado abierto, participativo, e intergeneracional que combina, con el necesario equilibrio, las dimensiones de ayuda participación, sin renunciar a su aspiración a la transformación de la sociedad y enfocado más a la calidad que a la cantidad.

La presente norma da cobertura legal a una acción voluntaria sin adjetivos, sin excluir, ningún ámbito de actuación en los que se ha consolidado, y favorece a un voluntariado que promueve la acción voluntaria, no sólo en el ámbito del Tercer Sector, sino en otros, como la empresa, las universidades o las propias Administraciones Públicas, y tiene especialmente en cuenta que en las motivaciones que llevan a las personas o a las familias a ser voluntarias influyen los intereses personales, las creencias, los deseos y la satisfacción de sus expectativas. El voluntariado de personas mayores o de personas inmigrantes son dos claros ejemplos de ese modelo de voluntariado que se pretende.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, se aprobó la **LEY 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado**, desarrollada mediante **DECRETO 40/2009, de 13 marzo, del Consell, por el que se aprueba el reglamento que desarrolla la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat, del Voluntariado**, y que en su Anexo, regula el “ESTATUTO DEL VOLUNTARIADO”

En la actualidad, la Comunidad Valenciana se halla en pleno proceso participativo sobre el estudio y la elaboración de una nueva Ley del Voluntariado, impulsado por la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, junto a la inestimable colaboración, intercambio de experiencias y debate profundo participado por más de 200 agentes diversos que trabajan en el ámbito del voluntariado, pertenecientes a 109 organizaciones sociales e instituciones valencianas, con el reto, sobre todo, de ampliar el reconocimiento de las acciones solidarias que llevan a cabo, de manera altruista, “miles de valencianos y valencianas cada día” y dé respaldo a las “organizaciones de todo tipo que apoyan la solidaridad en nuestros pueblos y ciudades”. Así como, con el objetivo de mejorar la promoción de una acción voluntaria orientada a la construcción del bien común.

La **Administración Local**, espacio más próximo a las necesidades de los colectivos vulnerables, articula medidas de fomento y cooperación con entidades de voluntariado, elaborando algunas Corporaciones Locales planes estratégicos de voluntariado, como es el caso del Ayuntamiento de Alicante con la aprobación del **“Plan Estratégico Municipal de Voluntariado (2021-2025)”**.

De igual forma, deviene ineludible en este resumen ejecutivo resaltar determinados conceptos que coadyuven a una mayor comprensión en el manejo del presente documento de trabajo y a la facilitación de los fines perseguidos.

Por ello, y extraído del artículo 3 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, se recoge un amplio **concepto de voluntariado**.

1. Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general que, respetando los principios de no-discriminación, solidaridad, pluralismo y todos aquellos que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, se desarrollen por personas físicas para la mejora de la calidad de vida de otras personas o de la colectividad, con arreglo a los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.

b) Que su realización sea consecuencia de una decisión propia y libremente adoptada, y no traiga causa en una obligación personal o deber jurídico.

c) Que se lleven a cabo de forma desinteresada y sin contraprestación económica, ni de cualquier otra índole, sin perjuicio de los incentivos que legalmente puedan establecerse y pudiendo ser resarcido de los gastos originados por el desempeño de tal actividad.

d) Que se desarrollen a través de organizaciones sin ánimo de lucro y con arreglo a programas o proyectos concretos.

2. No tendrán consideración de actividades voluntarias las sujetas a retribución, ni aquellas actuaciones aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, así como aquellas ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. Las que se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra mediante contraprestación de orden económico o material. Los trabajos de colaboración social. Las becas con o sin prestación de servicios o cualquier otra actividad análoga cuyo objetivo principal sea la formación. Las prácticas no laborales en empresas o grupos empresariales y las prácticas académicas externas.

3. Tendrán la consideración de actividades de voluntariado, aquellas que se traduzcan en la realización de acciones concretas y específicas, sin integrarse en programas globales o a largo plazo, siempre que se realicen a través de una entidad de voluntariado. Asimismo también tendrán tal consideración, las que se realicen a través de las tecnologías de la información y comunicación y que no requieran la presencia física de los voluntarios en las entidades de voluntariado.

La Ley del voluntariado también regula el concepto de persona voluntaria:

1. Tendrán la consideración de personas voluntarias las personas físicas que decidan libre y voluntariamente dedicar parte de su tiempo a la realización de actividades incluidas en cualquiera de los ámbitos de actuación de voluntariado definidos en la ley del voluntariado.

2. También tendrán la condición de personas voluntarias quienes sean menores de edad siempre que cumplan los siguientes requisitos:

a) Mayores de 16 y menores de 18 años deberán contar el consentimiento de sus padres, madres, tutores o entidades responsables de su tutela.

b) Menores de 16 años y mayores de 12 años, podrán llevar a cabo actividades de voluntariado si, además de contar con la autorización expresa de sus padres, madres, tutores o entidades responsables de su tutela, aquéllas no perjudican su desarrollo y formación integral.

En la Ley del Voluntariado se detallan los Derechos y Obligaciones de las personas voluntarias y de las Entidades de Voluntariado.

De conformidad con la referida norma, se consideran como **Ámbitos de Actuación** (tipos de voluntariado), los siguientes:

1. Voluntariado Sociales.
2. Voluntariado Internacional de Cooperación al Desarrollo.
3. Voluntariado Ambiental.
4. Voluntariado Cultural.
5. Voluntariado Deportivo.
6. Voluntariado Educativo.
7. Voluntariado Socio-Sanitario.
8. Voluntariado de Ocio y Tiempo Libre.
9. Voluntariado Comunitario.
10. Voluntariado en la Gestión de las Emergencias de Protección Civil.

El Plan Estratégico Municipal del Ayuntamiento de Alicante también incluye unos principios de actuación del voluntariado ante **situaciones excepcionales de emergencia derivadas de crisis sanitarias, catástrofes naturales o similares**, con el fin último de establecer, en dichas circunstancias, las condiciones oportunas para el mejor desarrollo de la acción voluntaria, de cara a impedir la proliferación de iniciativas sin control, que pudieran resultar infructuosas e incluso perjudiciales para las personas voluntarias o las destinatarias de las acciones de voluntariado.

Por último, resaltar que el Plan Estratégico Municipal forma parte de la **Agenda Alicante 2030** y queda perfectamente alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

La **Agenda Alicante 2030** representa la elaboración de un plan local propio de acción e implementación comprometido con las estrategias sostenibles de Naciones Unidas, Unión Europea y de España, persiguiendo un modelo de prosperidad económica basado en la protección de la salud, la inclusión y participación social y el desarrollo sostenible del planeta. Para ello, Alicante alinea sus planes y programas (de carácter social, económico, medioambiental y de gobernanza) con los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

El Tercer Sector y dentro de él su voluntariado también están implicados en la consecución de la Agenda 2030. Las organizaciones del Tercer Sector pueden constituirse como un ejemplo para la sociedad, incorporando en su cultura los principios y valores de los ODS. Esto significa que toda su gestión esté transversalizada con dichos principios, lo que incluye los planes de voluntariado. Dicho Plan trata de impulsar la práctica de la acción voluntaria organizada, como forma de subrayar el papel activo de la ciudadanía en el gobierno de la ciudad y de fomentar valores democráticos esenciales como la solidaridad, la tolerancia, la justicia social y la participación ciudadana.

El **Plan Estratégico Municipal de Voluntariado de la ciudad de Alicante** es coherente con las políticas públicas estatales, autonómicas y locales, y se alinea con los objetivos planteados en la Agenda 2030 internacional, europea, estatal, autonómica y local de la ciudad de Alicante. **La vinculación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el voluntariado y las realidades locales están contempladas en el Plan Municipal sobre sus tres líneas estratégicas y sus nueve áreas de trabajo, así como sobre los principios que inspiran este Plan, y teniendo en cuenta los ámbitos de actuación del voluntariado.**



I. CENTRO DE ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO

La implementación óptima del Plan Municipal de Voluntariado requiere conocer todos los recursos al alcance y la forma de su gestión.

Para ello la **Unidad de Voluntariado**, parte integrada en el Servicio de Derechos Públicos, tiene como función principal el fomento y promoción de la participación del Voluntariado, y es la responsable de dar seguimiento a los programas de voluntariado, fortalecer las iniciativas municipales en materia de voluntariado, promover la coordinación y gestión con actores sociales y servicios de la ciudad y fomentar la participación de la ciudadanía en las iniciativas voluntarias.

Así como el **Centro de Asociaciones y Voluntariado**, tiene el objetivo de actuar como espacio de comunicación, trabajo y encuentro entre organizaciones no lucrativas y la ciudadanía; atendiendo las necesidades de las entidades de voluntariado y de los voluntarios mediante los diferentes programas y servicios; sensibilizando a la ciudadanía para incentivar su participación en actividades altruistas y asociativas.

A través de dicho Centro, situado en la calle Serrano núm. 5, local bajo, en el centro de Alicante, se ponen a disposición de las entidades no lucrativas y de las personas solidarias del municipio los siguientes SERVICIOS:

1. ASESORAMIENTO:

Se ofrece un servicio de asesoramiento a las organizaciones de voluntariado, con el fin de guiarles en aquellas cuestiones que afectan a su funcionamiento, gestión o desarrollo de sus proyectos.

- **Administración:** Resolución de dudas relacionadas con las tareas administrativas que sustentan el funcionamiento de cualquier organización.
- **Comunicación:** Recomendaciones para mejorar la visibilidad de las organizaciones. Cómo presentar la información, mejorar la relación con los medios de comunicación, a quién dirigirse, web propia, cartelería, publicaciones, etc.
- **Contabilidad:** Atención a las necesidades concretas de las ONL dentro del ámbito contable y fiscal, conforme a la normativa vigente.
- **Proyectos:** instrucción para el desarrollo y presentación de proyectos (diseño, gestión y evaluación), asesoramiento para la solicitud, negociación y tramitación de diversas formas de financiación.



- Documentación: Como complemento al fondo bibliográfico de libre consulta especializado en el sector asociativo y del voluntariado, el Centro ofrece orientación para la búsqueda de documentación en este ámbito.
- Informático: Resuelve dudas relacionadas con el uso de soportes y equipos informáticos y orienta en la búsqueda de aplicaciones informáticas o servidores gratuitos para la apertura de cuentas de correo electrónico o creación de páginas web.
- Organización de Actividades: Tras la larga trayectoria del Centro en el ámbito del asociacionismo y el voluntariado, ofrece asesoramiento en todo tipo de cuestiones relacionadas con la organización de una actividad (cursos, campañas, etc.) o actos institucionales, búsqueda de financiación y colaboradores, etc.
- Aspectos Jurídicos: Orientación para la constitución de asociaciones y fundaciones, así como para la gestión y desarrollo posterior de sus actividades, conforme a la legalidad vigente.

2. SERVICIO DE MEDIACIÓN:

El Centro cuenta con un Servicio de Mediación entre las ONL que necesitan personas voluntarias y las personas que están dispuestas a ayudar. Un servicio “a la carta” donde cada entidad no lucrativa puede demandar el perfil de voluntariado que mejor se adapte a sus necesidades. Una vez realizada la petición, en el Centro se procede a la búsqueda de la persona que encaje con la solicitud de la entidad, teniendo en cuenta dicho perfil, lugar de residencia, formación, experiencia o preferencias, y se le pone en contacto con la misma. Durante toda la relación de voluntariado se mantiene un seguimiento de apoyo y asesoramiento a las dos partes avenidas.

3. CESIÓN DE SALAS:

La falta de locales en la ciudad o imposibilidad económica de acceder a ellos para estos fines en concreto, y donde poder realizar actividades, suele ser obstáculo para muchas entidades que carecen de un lugar apropiado para llevarlas a la práctica. Para solventar esta necesidad, la Concejalía pone a disposición de las organizaciones no lucrativas un amplio número de espacios debidamente equipados con los recursos y materiales que dichas entidades puedan necesitar para la realización de sus actividades (cursos, talleres, charlas, reuniones, asambleas, conferencias, actividades lúdicas, gestiones asociativas u otro tipo de acciones de naturaleza altruista) de forma gratuita y mediante la cesión de salas por tiempo determinado en función de la disponibilidad y las necesidades que se coordinan desde la Unidad de Voluntariado..

4. FORMACIÓN:

Desde el Centro de Asociaciones y Voluntariado se impulsan y se imparten diversas acciones formativas planteadas para responder a las necesidades individuales de las diferentes organizaciones no lucrativas pertenecientes a todos los sectores y de las personas voluntarias.

Incluye distintas clases de formación: Básica, para la iniciación al voluntariado. Especializada, pensada para la mejora de habilidades sociales; Específica, dirigida a la acción en los distintos ámbitos del voluntariado; y de Gestión de Organizaciones sin ánimo de lucro.

5. CENTRO DOCUMENTAL, BIBLIOTECA Y WEB:

Otro de los servicios que presta es el Centro Documental, que pone a disposición de las entidades, voluntarios/as y público en general un amplio fondo bibliográfico con materiales técnicos y publicaciones editadas en torno a este ámbito. Así como, un espacio web municipal donde acceder a información y documentos relacionados con el Tercer Sector.

6. DIFUSIÓN:

El servicio de Difusión y Promoción se ofrece, como el resto de prestaciones, a toda entidad municipal sin ánimo de lucro, y permite divulgar diariamente, a través de todos los medios al alcance, todas aquellas actividades o noticias que las organizaciones e instituciones comuniquen a este Centro con relación al voluntariado y asociacionismo. La posibilidad de difundir actividades no sólo se ha mostrado como uno de los servicios más recurridos por las entidades de voluntariado, sino que además ha contribuido a que las ONL tomen conciencia del importante papel que juega la comunicación en la sociedad actual y, en consecuencia, comiencen a tomar medidas encaminadas a potenciar y mejorar la difusión de sus acciones para elevar así la repercusión social de las mismas.

Destaca, además del espacio **web municipal**, la comunicación que se realiza a través del **Boletín de Noticias** en el que se recoge toda la información sobre actividades realizadas por el propio Centro de Asociaciones y Voluntariado o por las entidades de voluntariado, jornadas y cursos de formación, concursos, premios, convocatorias de subvenciones, entre otras.

7. INFORMACIÓN:

A través de teléfono, correo electrónico y de forma presencial se atiende e informa a toda ONL, persona voluntaria o interesada en acciones de Solidaridad, relativas al asociacionismo y, en general, a asuntos pertenecientes al Tercer Sector y la Participación Ciudadana en Alicante.

La evaluación de la actividad desarrollada por la Concejalía en todos estos años de funcionamiento del centro apunta a que cada vez son más las entidades y ciudadanía que hacen uso de este servicio, con el fin de acceder a informaciones relacionadas con las actividades que se impulsan en el ámbito de la solidaridad, asociacionismo y voluntariado en toda la ciudad de Alicante.

8. SENSIBILIZACIÓN:

Se llevan a cabo diversas campañas para sensibilizar a la población en general sobre la importancia de la Solidaridad, el Voluntariado y el Asociacionismo. Se pretende aumentar la participación ciudadana en todas sus vertientes y para ello se realizan acciones de difusión a través de los medios de comunicación que están al alcance del Centro; así como, organización de jornadas, congresos, charlas y encuentros con la ciudadanía en general, colegios, institutos, con el fin de concienciar del trabajo que realizan las organizaciones no lucrativas y las personas voluntarias de nuestra ciudad.

9. VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:

La Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso de personas, miembros de una entidad o empresa, de contribuir voluntariamente (voluntariado corporativo) a la consecución de una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

Son muchos los desafíos que las empresas alicantinas deben afrontar con el fin de adaptarse a las circunstancias, en continuo proceso de cambios, de su entorno y, ello, les conduce a poner el foco en las personas. Una correcta implantación de medidas en materia de Responsabilidad Social representa una repercusión positiva tanto en la propia empresa (pública o privada) como en la sociedad más cercana, además de alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS-Agenda 2030).

En respuesta a dicha realidad, el Centro ofrece información, colaboración y asesoramiento mediante charlas, jornadas, encuentros acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y el Voluntariado Corporativo, tanto al tejido empresarial como a las Administraciones locales de nuestra ciudad. Alentando y facilitando, de esta forma, a los referidos colectivos, a que adopten medidas que promuevan la participación activa de sus plantillas en proyectos de organizaciones no lucrativas próximas a su zona de residencia o trabajo.

10. RECONOCIMIENTO SOCIAL:

La organización y realización de acciones dirigidas al reconocimiento público de la labor de las personas voluntarias y las ONL de la ciudad que más han destacado por sus acciones altruistas, a través de la convocatorias pública de los “Premios al Voluntariado”, para entidades y personas voluntarias, celebración de “Encuentro” en materia de voluntariado, convocatoria pública de concursos de fotografía, celebración del día internacional del voluntariado, entre otras.

11. ACTIVIDADES:

Se organizan en el Centro de Voluntariado múltiples actividades tanto propias como en colaboración con las entidades, asociaciones, fundaciones, empresas, e incluso otras administraciones o corporaciones locales, dirigidas a la sensibilización, formación, información; el ofrecimiento de asesoramiento y difusión para la puesta en marcha de programas, proyectos y otras acciones que fomenten el voluntariado, el asociacionismo, la solidaridad y, en definitiva, la participación social.



II. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE VOLUNTARIADO

Los principios que guían la práctica del voluntariado son:

1. **LA SOLIDARIDAD Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONSTRUCCIÓN EFECTIVA DE COHESIÓN SOCIAL.** El voluntariado constituye una de las vías de participación comunitaria a través de la cual la ciudadanía toma parte en los asuntos y problemas de interés común. El ejercicio de la acción voluntaria promueve valores democráticos esenciales, como la solidaridad y la justicia social, al tiempo que reivindica un papel activo de la ciudadanía en la toma de decisiones.

2. **LA ACCIÓN PÚBLICA: TAREA DE TODOS Y HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO.** El voluntariado contribuye decisivamente a la promoción de capital social en la medida en que fomenta el establecimiento de vínculos basados en la confianza entre la ciudadanía y los distintos sectores que configuran una comunidad, constituyendo una comprometida aportación y un valioso complemento a la acción desarrollada por las Administraciones Públicas.

3. **LA CALIDAD DE LA ACCIÓN: LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN TORNOS AL EJERCICIO DEL VOLUNTARIADO.** La formación constituye uno de los elementos esenciales en el fortalecimiento de las competencias y habilidades para la participación, no sólo en la adquisición de determinadas destrezas para el desarrollo de la acción voluntaria, sino además en la adquisición de conocimientos que inciden directamente en la realidad que se quiere transformar.

4. **PROXIMIDAD DEMOCRÁTICA: NUEVAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA.** La implicación de la ciudadanía en actividades de voluntariado amplía el conocimiento de la población respecto a los recursos comunitarios y la vincula al contexto social, económico y cultural, suponiendo un estímulo para la promoción de la conciencia como comunidad.

5. **LA INNOVACIÓN EN LA ACCIÓN VOLUNTARIA ORGANIZADA.** Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación abren a las organizaciones de voluntariado nuevas posibilidades para optimizar sus esfuerzos y adaptar las actividades a su misión corporativa, mediante la difusión de valores solidarios y la sensibilización en torno a la acción voluntaria, en sistemas de asesoramiento virtual, en la gestión de recursos organizacionales, en procesos de



formación virtual, en el intercambio de recursos y difusión de buenas prácticas y en la prestación de servicios solidarios a través del voluntariado virtual.

6. EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL COMO INSTRUMENTO PARA CANALIZAR EL EJERCICIO EFECTIVO DE LOS DERECHOS A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LOS CIUDADANOS. Objetivo último de conseguir que las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social puedan ejercer sus derechos como ciudadanos en igualdad de condiciones.



III. PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO: OBJETIVOS. ÁREAS ESTRATÉGICAS. ACCIONES

El Plan Municipal trata de vincular los principios y finalidades definidas para la acción voluntaria con un conjunto de objetivos y acciones operativos, concretos y medibles, que nos permitan determinar las necesidades financieras y presupuestarias para llevarlo a cabo, controlar de forma sistemática su evolución en el tiempo y definir la implicación efectiva y el grado de compromiso adquirido por los distintos agentes sociales en su cumplimiento, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y de forma coordinada con todos ellos.

Dicho Plan está basado en el resultado del trabajo y la colaboración de las entidades alicantinas, departamentos municipales y el personal técnico del Ayuntamiento de Alicante que ha participado en su elaboración. Por ello, el Plan Estratégico de Voluntariado se dirige e involucra en su implementación a todos los agentes sociales que actúan en el ámbito del voluntariado y las personas que con ellos colaboran, coordinando la labor de todas ellas para la consecución de sus objetivos.

El Plan Estratégico de Voluntariado 2021-2025 se estructura en torno a tres grandes líneas y nueve áreas estratégicas.

La Concertación, la Transparencia y la Sensibilización, bajo el paraguas de la Transversalidad, son las líneas estratégicas que fundamentan las nueve áreas de trabajo que pretenden dar orden, solidez y eficacia a las acciones específicas que se disponen en el presente Plan. Estas áreas estratégicas son: Formación, Servicios Municipales y Voluntariado, Financiación Corresponsable, Gestión Interna, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Trabajo en Red, Participación Interna y Externa, ONL y Medios de Comunicación, y Transparencia y Buenas Prácticas.

A) OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Impulsar la práctica de la acción voluntaria organizada, como forma de subrayar el papel activo de la ciudadanía en el gobierno de la ciudad y de fomentar valores democráticos esenciales como la solidaridad, la tolerancia, la justicia social y la participación ciudadana, a través de una gestión de calidad de los recursos municipales de forma coordinada entre sus diferentes áreas y

departamentos implicados, así como con el conjunto del tejido asociativo y demás actores sociales de Alicante; todo ello, mediante la necesaria actividad de difusión eficaz y eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1) Promover un itinerario global de formación del voluntariado que contemple procesos de información, formación y asesoramiento, procesos de participación, acompañamiento y dinamización de las organizaciones y su voluntariado, y procesos de gestión asociativa.

2) Impulsar la participación de todos los agentes sociales implicados en la política social del municipio y promover la sensibilización social hacia la acción solidaria.

3) Facilitar a las organizaciones de voluntariado la obtención de recursos financieros suficientes, estables y sostenibles para poder llevar a cabo adecuadamente su actividad.

4) Mejorar la gestión interna de las entidades sin ánimo de lucro para lograr una mayor eficacia, eficiencia e impacto de sus actuaciones.

5) Promover la incorporación de las entidades voluntarias a las tecnologías para la información y la comunicación, facilitando su adaptación a las exigencias tecnológicas.

6) Promover y consolidar la cooperación y el trabajo en red en el ámbito de las organizaciones de acción voluntaria.

7) Promover la democracia interna en las organizaciones de voluntariado, incrementando los niveles de participación de los voluntarios y voluntarias en todos los procesos de decisión de la organización. Así como, favorecer la coordinación, integración y participación activa de las organizaciones de voluntariado en todos aquellos espacios y procesos sociales vinculados a sus ámbitos y sectores de actuación.

8) Procurar un equilibrio entre la representatividad social de las ONL (organizaciones no lucrativas) y la repercusión que se traslada a través de los medios de comunicación, favoreciendo el acercamiento, conocimiento y reconocimiento de las respectivas funciones que desempeñan ambos actores sociales.

9) Promover y difundir la transparencia y las buenas prácticas como valor estratégico en las organizaciones de voluntariado.

B) ACCIONES POR ÁREAS ESTRATÉGICAS.

1. FORMACIÓN.

La formación, como elemento transformador de la sociedad, necesita de impulsos orientadores, con el objeto de dotar de instrumentos eficaces a las entidades de voluntariado para la elaboración de procesos formativos que desarrollen una buena capacitación tanto de profesionales contratados y responsables, como del personal voluntario. Por tanto, la formación del voluntariado ha de entenderse como un proceso personalizado, integral e integrador que tiene como núcleo de referencia al voluntario como persona, a la entidad de voluntariado como organización y a los beneficiarios de la acción de ambos destinatarios finales.

- Cursos de **formación básica** en materia de voluntariado, destinados a las personas voluntarias que quieran profundizar en su acción y a aquellas que vayan a empezar a realizar una acción solidaria por primera vez.
- Cursos de **formación especializada** que incidan en los aspectos motivacionales, actitudes, aptitudes, competencias personales y técnicas (habilidades sociales), para reducir y eliminar las carencias formativas de las personas voluntarias integradas en las entidades, así como las propias del conjunto de las organizaciones no lucrativas.
- Cursos de **formación relativos a la gestión de organizaciones**, dirigidos a las personas responsables de entidades, para la elaboración y gestión de proyectos de voluntariado, así como técnicas, habilidades y herramientas al servicio de una gestión de calidad.
- Colaboración en procesos de **formación específica** desarrollados por las organizaciones de voluntariado para la acción en los distintos ámbitos del voluntariado.
- Cursos de **formación básica y específica sobre voluntariado dirigidos a la población universitaria**, en colaboración con las Universidades de la Provincia de Alicante.
- Cursos de **formación dirigidos al personal del servicio de la Administración Pública** en materia de voluntariado.
- Cursos de **formación de voluntariado corporativo dirigidos a personal de entidades privadas** que desarrollen compromisos de responsabilidad social.
- Servicio de Asesoramiento en Gestión y Formación para entidades de voluntariado.
- Elaboración de guías y documentos facilitadores de una adecuada gestión asociativa para la mejora del control de calidad y transparencia de las asociaciones.
- Edición de publicaciones para la formación del voluntariado y sobre el voluntariado.
- Acciones formativas a través de las tecnologías de la información y comunicación.
- Campañas de concienciación y sensibilización dirigidas a la formación en materia de participación ciudadana en todos los ámbitos educativos y sociales, adaptados a todas las edades.
- Jornadas, seminarios, encuentros, congresos, etc, de intercambio de experiencias y profundización en temas vinculados a la participación ciudadana y específicos sobre los campos de intervención del voluntariado.
- Certificación de competencias y habilidades personales adquiridas durante el desempeño de una acción voluntaria, a través de procesos de aprendizaje no formales.

2. SERVICIOS MUNICIPALES Y VOLUNTARIADO.

El Ayuntamiento de Alicante, con plena coordinación entre sus áreas y servicios municipales, principalmente, Inmigración, Cooperación y Voluntariado, Servicios Sociales, Protección Civil,



Juventud, Deportes, Medio Ambiente, Consumo, Empleo y Desarrollo Local, de forma transversal, debe actuar como promotor de la sensibilidad social hacia la acción solidaria, impulsar la participación activa de todas las personas implicadas en la política social del territorio, y activar las voluntades individuales y colectivas hacia las causas comunitarias y ciudadanas, potenciando su organización en el seno del tejido asociativo.

Es decir, formando en actitudes, valores y aspectos metodológicos para el trabajo cooperativo y en red a los miembros de las organizaciones, y mejorando la capacidad de las entidades voluntarias.

- Potenciación de los servicios y recursos existentes para el voluntariado.
- Potenciación del Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante.
- Servicio de Mediación entre las organizaciones de voluntariado que buscan personas voluntarias para llevar adelante sus proyectos, con quienes manifiestan su interés por colaborar de forma altruista.
- Servicio de Asesoramiento a las entidades de voluntariado con el fin de guiarles en aquellas cuestiones que afectan a su funcionamiento, gestión o desarrollo de sus proyectos.
- Servicio de Difusión y Promoción de los programas, proyectos y actividades de las entidades de voluntariado.
- Servicio facilitador de Espacios (salas) a las organizaciones de voluntariado, adecuados para la realización de sus actividades.
- Acciones formativas dirigidas a cubrir las necesidades de las personas que integran las entidades de voluntariado y mejora de las entidades no lucrativas.
- Centro Documental y Bibliográfico especializado en el Tercer Sector.
- Servicio de Información y Orientación a la ciudadanía sobre materias vinculadas a la Solidaridad, Voluntariado, Asociacionismo, Tercer Sector, Participación Ciudadana.
- Acciones de Sensibilización dirigidas a la población en general, con el fin de concienciar acerca de solidaridad, voluntariado, asociacionismo, con especial consideración en los centros educativos.
- Acciones de Reconocimiento Social de la labor de los voluntarios y voluntarias, y de las organizaciones de voluntariado.
- Actuaciones de información, promoción y asesoramiento sobre la Responsabilidad Social Corporativa (R.S.C.) en el tejido empresarial, Administraciones Públicas y demás Corporaciones Locales.
- Colaboración en programas de voluntariado social coordinados con los niveles de intervención y acompañamiento individual y comunitario en diversos ámbitos del trabajo con las

personas, conforme a la medida 15 propuesta por la Comisión para la Recuperación de Alicante del Ayuntamiento.

- Promoción de espacios que permitan el diálogo, la reflexión y la formación, como son los foros de encuentro, conferencias o jornadas.
- Impulsar el desarrollo de posibles voluntariados emergentes y tratar de incorporarlo en la dinámica general ya establecida en el Municipio.
- Coordinación entre áreas y departamentos municipales para la ejecución de este Plan.
- Perseguir la transversalidad, concretando la creación y el desarrollo de estructuras, redes, plataformas y órganos de interlocución entre las distintas áreas municipales.
- Incrementar la participación e impulsar estructuras de coordinación y representación del voluntariado.
- Comisiones Técnicas y Mesas de Debate en el ámbito del asociacionismo, voluntariado y solidaridad (Mesa del Voluntariado).
- Elaboración y desarrollo del Reglamento Municipal de Voluntariado, como norma reguladora de la acción voluntaria en el municipio.
- Creación del Consejo Local de Voluntariado.
- Garantizar la participación y representación de todos los voluntarios/as en las estructuras de participación: mesas, plataformas, consejo, etc.
- Participación en los Observatorios regionales del Voluntariado, Congresos Nacionales del Voluntariado y otros similares, y en estudios e investigaciones sociales sobre voluntariado.
- Espacio web: creación y actualización constante de la página web del voluntariado.

3. FINANCIACIÓN CORRESPONSABLE.

La finalidad de las organizaciones de voluntariado se orienta a la cobertura de una determinada necesidad social, y no a la obtención de beneficios económicos que permitan la rentabilización de una determinada inversión. Por ello, a menudo resulta complicado conseguir recursos financieros suficientes para llevar a cabo su actividad.

Trabajar por una financiación corresponsable permitirá, por una parte, el acceso de las entidades sin fin de lucro a un mayor abanico de fuentes de recursos, y por otra, la fijación de criterios objetivos en la canalización de la financiación pública. Se trata así de establecer compromisos duraderos y flexibles que eviten la dependencia financiera de las entidades y la existencia de situaciones de fragilidad económica, y de promover, de esta manera, autonomía de las organizaciones.

- Campañas de concienciación ciudadana para dar a conocer la función social de las entidades de voluntariado, su dimensión y sus logros, especialmente a través de los medios de

comunicación. Dichas campañas deben, asimismo, difundir y promover el mecenazgo, dándole una dimensión social.

- Difusión del Registro de Titulares de Entidades de Voluntariado, facilitando el acceso al mismo. De este modo, todas aquellas personas o entidades interesadas en realizar cualquier tipo de donación disponen de información clara y precisa de las organizaciones y programas susceptibles de recibir ayudas.
- Realización anual, por parte de la administración local y contando con la participación del propio sector, de una evaluación de las necesidades del movimiento voluntario.
- Revisión periódica de la legislación autonómica y local que afecten en materia de voluntariado, con el fin de promover la creación de nuevas normas, o modificación de las vigentes, adaptándose, de esta manera, a las nuevas circunstancias.
- Creación y desarrollo del Reglamento Municipal de Voluntariado, como norma reguladora de la acción voluntaria en el municipio.
- Convocatoria de subvenciones locales a programas de voluntariado que respondan a las necesidades de las organizaciones de voluntariado y cumplan con los requisitos de suficiencia, estabilidad, permanencia y no discrecionalidad.
- La fijación de criterios que permitan la financiación, no sólo de los programas presentados, sino también de parte de los gastos de estructura y gastos financieros de la organización, incluyendo los gastos de formación.
- Convenio de Colaboración entre Entidades de Voluntariado y Administración Pública.
- Convenio de Colaboración con Entidades de Crédito, que consiga un tratamiento favorable a las organizaciones de voluntariado, reduciendo los costes financieros asociados a la gestión y actividades que desarrollan.
- Presentación de proyectos en materia de voluntariado por el Ayuntamiento de Alicante, a convocatorias de subvenciones a nivel provincial, autonómico, estatal y europeo.
- Establecer y participar en incentivos, premios o reconocimientos públicos por parte de los diferentes actores, públicos y/o privados, para favorecer las empresas solidarias y, de esta forma, fomentar la responsabilidad social corporativa.

4. GESTIÓN INTERNA.

La eficacia de las organizaciones de voluntariado depende, en gran medida, de una adecuada gestión interna. Dicha gestión exige responsabilidad, en la medida en que hay que emplear debidamente los recursos disponibles para garantizar el logro del fin social de la organización.

La gestión interna se configura como una forma de garantizar el cumplimiento óptimo del fin social para el que fue creada una entidad de voluntariado, y se articula a través de las distintas funciones que integran la misma: organización y dirección, técnica o de proyectos, recursos humanos, administración y finanzas, comunicación y relaciones externas.

- Promover la planificación estratégica entre las entidades de voluntariado: elaboración de un breve manual o folleto que explique la importancia de la planificación estratégica para las entidades no lucrativas y se den orientaciones sobre cómo realizarla, y difusión del mismo a través de sesiones informativas, jornadas, seminarios e internet. Definición de una política de proyectos, entendida como un conjunto de reglas de funcionamiento interno que establezcan las bases de trabajo (áreas de actuación, estructura, estrategia, etc.). Articulación de los medios necesarios (sensibilización, formación, asesoría, diseño de un protocolo de elaboración del plan), para que las organizaciones que lo demanden puedan llevar a cabo su planificación estratégica.

- Instaurar entre las organizaciones de voluntariado la cultura de la evaluación y la auditoría como medio para garantizar el aprendizaje continuo, la mejora de la gestión y la transparencia.

- Acciones de sensibilización orientadas a fomentar la autorregulación en las entidades de voluntariado, entendida ésta como la obligatoriedad de realizar ellas mismas evaluaciones y auditorías internas, para garantizar ante sus colaboradores (internos y externos) la calidad de sus actuaciones.

- Impulsar la elaboración de procedimientos para las áreas de gestión interna: definición de las funciones, tareas y competencias de cada una de las personas integrantes de la entidad de voluntariado, así como de las relaciones internas y externas y los recursos necesarios para desarrollar su actividad.

- Difusión entre las entidades de voluntariado del significado, alcance e importancia del principio de prudencia en la gestión de los recursos.

- Confección de un manual de procedimientos administrativos y contables, o la elaboración de un manual de buenas prácticas genérico, y difusión del mismo frente a los empleados de la entidad.

- Asistencia técnica a las entidades de voluntariado para que éstas cumplan con sus obligaciones jurídicas, fiscales y contables.

- Fortalecer los procesos de comunicación interna de las entidades de voluntariado: motivación personal a los responsables de la **difusión continua de información** (por parte de las organizaciones) -en forma de circulares o comunicaciones internas- sobre los cambios, transformaciones o reflexiones que se producen en el seno de la entidad, así como cualquier información externa referida al sector, **dirigidas a los voluntarios y voluntarias, al personal contratado y a las personas más vinculadas a la misma.**

5. TECNOLOGÍAS PARA LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

La mundialización de la economía, de la política y de la cultura, así como el desarrollo de la sociedad de la información, constituyen un nuevo contexto social e institucional para el desarrollo de la actividad de las organizaciones socio voluntarias, en el que lo global y lo local se conectan de manera compleja.

Este proceso de globalización informacional tiene en las tecnologías para la información y la comunicación su principal garantía, y a ellas recurren cada vez más las organizaciones de

voluntariado para mejorar su coordinación interasociativa, darse a conocer y captar personal voluntario, a través de foros, chats y redes de voluntariado on line.

- Diagnóstico sobre la realidad tecnológica de las entidades voluntarias de Alicante para conocer las necesidades, dificultades, cantidad y calidad de los recursos tecnológicos disponibles en dichas organizaciones.
- Facilitar medios didácticos para la incorporación de las entidades de voluntariado a las nuevas tecnologías: desarrollo de cursos formativos de adaptación a las tecnologías para la información y la comunicación que respondan a sus necesidades reales; creación y/o potenciación de espacios comunes (aulas públicas) de acceso gratuito a dichos recursos.
- Prestación de un asesoramiento tecnológico especializado.
- Fomentar el acceso a recursos humanos especializados en nuevas tecnologías, estableciendo, acuerdos con las universidades alicantinas para aumentar la participación voluntaria de estudiantes de informática en las entidades no lucrativas; acuerdos con empresas especializadas en tecnologías de la información y la comunicación para que éstas fomenten entre sus trabajadores la participación voluntaria en las entidades de voluntariado de Alicante.
- Lograr colaboraciones entre administraciones públicas, el sector privado, las propias entidades voluntarias, colegios profesionales y universidades para acelerar la incorporación, acceso, adquisición y renovación de equipos para el sector voluntario: responsabilidad social corporativa, donaciones de equipos de empresas y administraciones, negociación de ofertas y descuentos con empresas de informática, reciclaje de equipos en colaboración con entidades especializadas, ...).
- Potenciación del uso de la red como medio de comunicación entre entidades y la administración local, compartiendo información y las distintas experiencias de las entidades no lucrativas.

6. TRABAJO EN RED.

Las organizaciones voluntarias son más vulnerables y su trabajo es menos eficaz cuanto más aisladas están. Por este motivo, el futuro de estas organizaciones pasa por la coordinación y el trabajo en red. Ello, implica pensar, comunicarse y actuar conjuntamente, compartiendo objetivos y recursos, uniendo capacidades y esfuerzos y relacionando acciones.

- Reforzar la coordinación y el trabajo en red de las organizaciones de acción voluntaria, mejorando los espacios y ocasiones para el encuentro, el pensamiento colectivo y el conocimiento mutuo.
- Realización de encuentros locales, comarcales, provinciales y autonómicos de las asociaciones y entidades de voluntariado orientados a facilitar el conocimiento mutuo e impulsar la coordinación y el trabajo en red.
- Potenciar la investigación, identificando en el interior de las entidades y las redes, otras experiencias de cooperación y trabajo en red.

- Creación de un Tablón Solidario, como un espacio virtual abierto que facilite la información, la comunicación y el intercambio entre todas las organizaciones.
- Realización de asambleas y jornadas de puertas abiertas -invitando a otras organizaciones- en las que se conozcan las entidades e intercambien opiniones, experiencias y proyectos.
- Promoción de acciones motivadoras y pequeñas experiencias de acción conjunta (en materia de formación, sensibilización, comunicación, etc.) que ayuden a visualizar resultados concretos y potencialidades de la coordinación.
- Iniciativas formativas para el trabajo cooperativo, la comunicación grupal, el trabajo en equipo, de habilidades para la cooperación, etc.
- Desarrollo de programas comunes (interasociativos) de formación en general.
- Coordinar intercambios de recursos humanos y materiales (voluntarios/as, técnicos/as, administrativos/as, instalaciones compartidas, etc.), para conocer las asociaciones desde dentro y prestarse mutuamente apoyos y servicios, fortalecer la transparencia, generar confianza, etc.
- Búsqueda de financiación privada para iniciativas comunes.
- Presentación a las empresas de proyectos conjuntos de mayor alcance y repercusión social por parte de las entidades de voluntariado
- Realización de actividades conjuntas entre entidades para implicar a las administraciones públicas (foros, seminarios, encuentros, publicaciones, etc.).
- Elaboración de guías de recursos públicos para la coordinación y el trabajo en red, a partir de la identificación conjunta, el aprovechamiento y la rentabilización de todos los recursos útiles para la coordinación y el trabajo en red existentes en las administraciones públicas (recursos humanos, foros de participación, espacios de reunión, mecanismos de comunicación, fondos documentales, publicaciones y materiales, espacios de formación, recursos técnicos, etc.).
- Organización de encuentros de Voluntariado en la ciudad de Alicante y otros organizados a nivel autonómico, y de foros permanentes de intercambio de experiencias entre entidades de voluntariado, sus voluntarios y voluntarias y las administraciones públicas que quieran involucrarse.

7. PARTICIPACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

La **participación interna** en una organización da cuenta de la medida en que las personas se involucran en su dinámica y funcionamiento. En las organizaciones de voluntariado, la participación de las personas voluntarias constituye un proceso inseparable de los demás procesos de gestión, por lo que es necesario establecer y fortalecer itinerarios que contemplen procesos de motivación y formación que permitan una participación efectiva del voluntariado. Aumentar el nivel de participación interna del personal voluntario implica promover la existencia de normas, valores, actitudes y mecanismos que la favorezcan. Por otra parte, los voluntarios y



voluntarias deben conocer cómo hacer efectiva su participación, esto es, cuáles son sus derechos en este sentido, cuál es la estructura de la organización en la que desempeñan su actividad y qué mecanismos de participación existen.

La **participación externa** en el ámbito del voluntariado, se refiere tanto a la intervención de las organizaciones de voluntariado en aquellos procesos de decisión que afectan a su ámbito de actuación o a su personal, como a aquellas actuaciones orientadas a la creación de estructuras que faciliten la participación. La escasa participación externa de las organizaciones de voluntariado, que se vincula a la poca tradición histórica de este tipo de entidades, plantea diversos problemas, como el desconocimiento de la sociedad sobre el papel de las organizaciones de voluntariado; la existencia de unas relaciones inadecuadas entre las administraciones públicas y este tipo de entidades; la excesiva dependencia económica de algunas entidades; o la creación de organizaciones al amparo de subvenciones, entre otros.

- Promover que las organizaciones de voluntariado realicen actividades orientadas a difundir entre el personal voluntario la utilidad, necesidad y propósito de las actividades que desarrollan en sus itinerarios.
- Campañas de captación y de acogida del personal voluntario que tengan en cuenta el perfil de los voluntarios y voluntarias, sus motivaciones y las tareas a realizar en la entidad.
- Elaboración de un Protocolo de recepción (fichas de recepción y seguimiento) en las que se recoja la información que se considere necesaria como herramienta de trabajo común para todas las entidades.
- Encuentro periódico de personas coordinadoras del voluntariado en las entidades para puesta en común de ideas e intercambio de experiencias.
- Desarrollar una cultura de participación y de cooperación entre todos los miembros de la entidad de voluntariado, promoviendo la cohesión entre personal voluntario, profesionales y personal directivo, reduciendo los excesos de jerarquización en la organización.
- Elaboración de un manual de voluntariado, que recoja la importancia de la participación como valor, y describa la metodología para conseguirla. Su difusión entre las organizaciones, sobre todo las pequeñas que no tienen normativas específicas para el personal voluntario, puede contribuir a una cultura participativa; y además, servir de material para los cursos de formación.
- Introducir cambios organizacionales que incrementen la participación del personal voluntario: aprobación de normas que incluyan el valor de la participación de los voluntarios y las voluntarias, y acciones de sensibilización a profesionales y personal directivo sobre la necesidad de participación de los mismos.
- Elaboración de un Manual que recoja información sobre la estructura y funcionamiento de la organización; los derechos y deberes del personal voluntario; las normas de la organización respecto a sus funciones, condiciones de incorporación, de permanencia, formación, participación, etc.

- Favorecer la integración de las organizaciones de voluntariado en redes nacionales e internacionales.
- Difusión de la existencia de las plataformas, federaciones y coordinadoras, potenciando los mecanismos de participación activa de las organizaciones.
- Diseño de campañas de concienciación sobre el papel de las organizaciones en la sociedad y difusión de las mismas.
- Contacto con los medios de comunicación locales para dar a conocer las organizaciones y sus funciones.
- Favorecer las relaciones de las organizaciones con las empresas de su ámbito de intervención, así como su sensibilización, promoviendo el partenariado para la presentación de proyectos comunes.

8. ONL Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La mayor parte de las actuaciones llevadas a cabo por la sociedad civil, organizada en torno a las organizaciones no lucrativas voluntarias (ONL), encuentran una escasa resonancia en los medios de comunicación. Por otra parte, es frecuente que los temas sociales reciban el tratamiento periodístico de sucesos, lo que contribuye a descontextualizarlos y a generar desinformación, reforzando así los prejuicios latentes en la sociedad.

Cada vez más se constata la importante función del Tercer Sector como puente de contacto entre los más privilegiados y aquellos que no gozan de los beneficios de una economía mundializada. Y en esta tarea, los medios de comunicación deben asumir su parte de responsabilidad, para no contribuir a perpetuar la gran distancia ya existente entre ambos.

- Creación de una **Agenda de la Comunicación** que contenga datos de utilidad práctica para los responsables del área social de los medios de comunicación, así como para los responsables del área de comunicación de las ONL, de modo que facilite la identificación y el contacto entre los interlocutores válidos de ambos actores sociales.
- **Programación de Cursos Básicos** organizados por entidades sin ánimo de lucro e impartidos por profesionales de los medios de comunicación, sobre conocimientos periodísticos para las personas voluntarias y empleadas de las ONL, con el fin de que desarrollen los conocimientos necesarios para transmitir su mensaje en radio, televisión y prensa escrita.
- Edición de un **Manual de Estilo** para el tratamiento de la información relacionada con el voluntariado y la solidaridad, que incluya terminología y conceptos básicos.
- Coordinación de **Campañas conjuntas** de varias ONL, con la finalidad de obtener una mayor representación social, y por tanto, una mayor fuerza ante los medios.
- **Galardón anual**, creación, en reconocimiento de la labor de difusión y sensibilidad mostrada respecto de la información de carácter solidario, al medio, agencia, periodista, guionista, publicista y profesional de la fotografía que más haya destacado en esa labor, promoviendo la responsabilidad social corporativa de las empresas mediáticas.

- Impulsar la creación de **Secciones Específicas** en los medios de comunicación que atiendan la información generada desde sectores sociales vulnerables.
- Convenio de colaboración con de los Medios de Comunicación (prensa, radio, televisión) a través de una **Cuota de Publicidad Gratuita** para la difusión de las campañas de las ONL, o la **mejora de las tarifas** especiales, aplicables a entidades sin ánimo de lucro.
- Convenio de colaboración con las Agencias de Publicidad, para **colaboración desinteresada**, o **mejora de tarifas especiales**, para el diseño y la realización de campañas de publicidad para ONL.
- Organización de un **calendario anual de encuentros** entre medios de comunicación y responsables de comunicación de las ONL, y la organización de **conferencias o clases magistrales** a cargo de personas expertas que sean del interés de ambos actores, promoviendo el debate interdisciplinar entre profesionales de la comunicación en los medios de comunicación y en las ONL.
- **Acuerdos con las Universidades** y Centros de Formación, para que el alumnado de estudios de comunicación conozca el trabajo de las ONL a través de prácticas de formación.

9. TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS.

Las organizaciones de voluntariado deben estar preparadas para garantizar a la sociedad que la colaboración que reciben por parte de ésta, ya sea voluntaria o de cualquier otro tipo, tendrá un impacto real en el cuerpo social.

Ante determinados actores sociales, como las administraciones públicas, los medios de comunicación y los posibles colaboradores privados, particulares e institucionales, la necesidad de mantener unos principios de transparencia y buenas prácticas se torna especialmente relevante, ya que repercute en gran medida en el éxito de la misión de la organización y en el grado de confianza que se deposita en ella.

- Establecimiento de los mecanismos necesarios para fomentar la transparencia en las organizaciones de voluntariado, mediante: la realización de cursos de **formación** en transparencia y rendición de cuentas dirigidos al personal directivo de la organización.
- Realización de una **Memoria** anual que recoja y ponga a disposición del público, los **datos de interés de la organización** (nombre y currículo de los miembros del órgano de gobierno, nombre del personal directivo de la organización, mecanismos objetivos de análisis y criterios concretos en la selección de proyectos, proveedores, personal, organizaciones colaboradoras, etc.), para prevenir posibles sospechas de conflicto de intereses y discriminación; las **actividades de la organización y difusión** de la misma a todos los colaboradores de la entidad; un **informe económico** sobre las fuentes de los fondos y el destino de los mismos, los gastos de gestión de los proyectos y los gastos de funcionamiento de la organización, estos últimos agrupados en tres categorías: captación de fondos, programas-actividad y gestión-administración, detallándose separadamente los gastos asociados a la actividad económica, si la hubiese.

- Asegurar la transparencia y las buenas prácticas de las organizaciones, adoptando medidas adecuadas con el fin de garantizar el buen funcionamiento del órgano de gobierno de las mismas.
- Transmitir al público la realidad de la organización, mediante acciones de comunicación e información pública dirigidas a particulares y empresas que deseen colaborar con la referida organización, a través de medios como memoria anual, jornadas de puertas abiertas, reuniones, newsletter, etc.
- Promocionar el Estatuto Jurídico del Voluntariado, su papel en el funcionamiento y actividades de la organización, a través de: a) Definición de las tareas y actividades que puedan ser desarrolladas por personas voluntarias, b) Regularización de la situación de los voluntarios y voluntarias según la legislación vigente, c) Realización de campañas de concienciación dirigidas tanto a las organizaciones como al voluntariado, sobre sus derechos y deberes recogidos en la legislación vigente, d) Realización de campañas informativas sobre el seguro del personal voluntario, en tanto que derecho de éste y deber por parte de las entidades, e) Elaboración y difusión de un modelo normalizado de Compromiso de la persona voluntaria a la entidad, facilitando así a las entidades el cumplimiento de ésta obligación establecida por la legislación vigente.
- Protocolo de acogida a la persona voluntaria en el que se incluyan las claves de compromiso recíproco entre entidad de voluntariado y persona voluntaria: entrega material escrito estandarizado y consensuado.
- Creación y difusión de una Guía de buenas prácticas en la gestión del voluntariado. Promover y facilitar procesos de Calidad en la gestión de las organizaciones de voluntariado.



IV. MARCO DE COORDINACIÓN Y MAPA DE RELACIONES.

El Plan Estratégico Municipal de Voluntariado requiere de una coordinación eficaz y eficiente que facilite los resultados esperados, y para ello, es necesaria la **Mesa del Voluntariado**, en la que tiene cabida tanto las entidades de voluntariado de la ciudad de Alicante como personal técnico de los diferentes servicios municipales del Ayuntamiento de Alicante (Comisión Técnica interdepartamental), para supervisar y aconsejar al Centro de Asociaciones y Voluntariado (Unidad Municipal de recursos y servicios competente en materia de voluntariado) en la ejecución y desarrollo coordinado de las acciones contempladas en el Plan.



Las funciones de la Mesa del Voluntariado son las siguientes:

- aconsejar mediante diálogo y propuestas en la planificación, ejecución, supervisión y evaluación de los planes estratégicos de voluntariado que se vayan aprobando en el Consistorio.
- Colaborar en la organización y desarrollo de acciones contenidas en el Plan municipal actual o cualquier otra que pudiera plantearse.
- Apoyar la coordinación y colaboración entre departamentos municipales en materia de asociacionismo, voluntariado y Tercer Sector.
- Asegurar el alineamiento permanente entre las entidades de voluntariado y la Comisión Técnica interdepartamental del Voluntariado.
- Impulsar las relaciones con el conjunto de personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, implicadas en materia de voluntariado en la ciudad de Alicante.
- Colaborar de forma permanente con el Centro de Asociaciones y Voluntariado.

Composición de la Mesa del Voluntariado:

- Personal técnico designado por cada uno de los departamentos y servicios municipales implicados en materia de voluntariado del Ayuntamiento de Alicante.
- Hasta diez representantes de diferentes entidades de voluntariado de la ciudad de Alicante.
- De forma puntual o permanentemente, se podrá incorporar a la mesa a personas acreditadas como expertas en voluntariado.

EL VOLUNTARIADO EN SITUACIONES EXCEPCIONALES DE EMERGENCIA DERIVADAS DE CRISIS SANITARIAS, CATÁSTROFES NATURALES O SIMILARES.

Estas situaciones tienen un enorme impacto en las personas más vulnerables, y se hacen precisas las actuaciones esenciales por parte de profesionales de los servicios sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad, personal sanitario, etc., en coordinación y de forma complementaria con las acciones del voluntariado social para optimizar la red comunitaria.

Todo ello, justifica la **inclusión** en este Plan de **ACTUACIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA:**

1- De la Coordinación.

• Las Entidades de voluntariado que operen en Alicante podrán actuar en **coordinación con la Corporación Local, a través de la Unidad de Voluntariado dependiente de la Concejalía de Derechos Públicos y los Servicios Municipales implicados** de acuerdo a la intervención de los mismos según sus distintos ámbitos de actuación recogidos en Anexo al Plan. Esta Coordinación tendrá como fin fijar criterios de actuación y generar las sinergias para una acción eficaz y eficiente.

• La Unidad de Voluntariado creará, con información suministrada por las entidades de voluntariado que operan en el territorio, un **mapa del voluntariado** que contenga registro de

entidades, actividades que desarrollan, número de efectivos, diversificación de apoyos y formas posibles de dar cobertura ante la crisis: atención presencial o telemática.

- El Ayuntamiento de Alicante, a través de la Unidad de Voluntariado, **proveerá la información y los recursos necesarios para un desempeño óptimo de la acción voluntaria.**

- Las Entidades de voluntariado que colaboren con la Administración Local ante una situación excepcional de emergencia establecerán la **figura de la persona responsable de la acción voluntaria**, esto es, una persona de la organización que actúe como enlace e interlocutor único con la Concejalía competente para suministrarle la información que pudiera requerir y asegurarse, asimismo, de dar difusión de las instrucciones dictadas por ésta dentro de la entidad de voluntariado.

- La persona responsable de la acción voluntaria de las entidades tendrá las siguientes **funciones:**

1. Coordinación con los servicios municipales.
2. Coordinación de la formación básica de las personas voluntarias.
3. Informar y realizar seguimiento del voluntariado a su cargo.
4. Asignar tareas, dentro de las prioridades marcadas por las administraciones y autoridades competentes.
5. Evaluación del desempeño y la evolución de la acción voluntaria a su cargo.

2.- Marco en que debe desarrollarse la acción voluntaria.

En situaciones de emergencias y/o crisis sanitarias, catástrofes naturales o similares, las Entidades de voluntariado garantizarán especialmente que las acciones se lleven a cabo con pleno respeto al marco de derechos y deberes establecido por la legislación estatal y autonómica aplicable en la materia.

Entre otros, destacan aquellos deberes que deberán ser tenidos especialmente en cuenta, y que se detallan a continuación:

- Las Entidades de voluntariado deberán suscribir una **póliza de seguro u otra garantía financiera**, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad voluntaria.

- Asimismo, cuando la actividad de voluntariado suponga **contacto habitual con menores de edad**, la Entidad de voluntariado deberá cerciorarse de que la persona voluntaria no ha sido condenada por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. Corresponde a la persona voluntaria acreditar tal extremo a través de un **certificado de delitos de naturaleza sexual** que puede obtenerse presencialmente o a en la página web del Ministerio de Justicia cuyo enlace figura a continuación:

<https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/certificado-registro-central>

- No podrán ser voluntarias las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos. Esta



circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos. En el caso de que los programas de voluntariado no conlleven contacto con víctimas de estos delitos no será necesaria esta declaración.

- Las Entidades de voluntariado pueden solicitar la expedición de los correspondientes certificados sobre sus personas voluntarias, de forma conjunta, previo consentimiento expreso de éstas.

- Con carácter previo a la incorporación de la persona voluntaria, las entidades de voluntariado, deberán formalizar un acuerdo de incorporación y cumplir los compromisos adquiridos a través del mismo. Se podrán habilitar medios telemáticos para la formalización de este acuerdo de incorporación.

3.- De la acción voluntaria.

• En un marco de crisis y emergencias excepcionales, tendrán la consideración de actividades de voluntariado aquellas que se traduzcan en la realización de acciones concretas y específicas de interés general, dirigidas a paliar las consecuencias sociales que se originen, siempre que se realicen a través de una entidad de voluntariado y éstas se lleven a cabo en coordinación con los Servicios Municipales.

• Las actividades de voluntariado no podrán sustituir a la Administración Local en el desarrollo de funciones o en la prestación de servicios públicos a los que están obligadas por ley.

• A tales efectos, tendrán la consideración de personas destinatarias de la acción voluntaria las que prioricen y determinen los servicios municipales implicados, en coordinación con las entidades de voluntariado.

4.-Responsabilidades de las Entidades de voluntariado.

• Las Entidades de voluntariado deberán **seleccionar a las personas voluntarias de acuerdo con los fines u objetivos, la naturaleza y características del cometido a desarrollar, así como las normas establecidas en su estatuto de funcionamiento interno, siempre que no objete las recomendaciones de este documento.** Cuando las actividades de voluntariado sean presenciales, está selección se hará atendiendo en todo caso a la pertenencia de las personas a población de riesgo ante la emergencia.

• Se deberá **suspender la actividad de las personas voluntarias** cuando se vea perjudicada gravemente la calidad o los fines de las acciones programadas por los Servicios Municipales debiéndose comunicar la incidencia causada.

• La entidad deberá hacer **el seguimiento y evaluación de las actividades encomendadas, para ello acordará con los servicios municipales implicados las características que debe tener el informe correspondiente**, fijando también los tiempos y modos de entrega conforme a los principios de eficacia y rentabilidad social.

CONCLUSIONES:

Mediante este resumen ejecutivo se ha pretendido aportar claridad a los operadores sociales participantes en la implementación del “Plan Estratégico Municipal de Voluntariado” del Ayuntamiento de Alicante.

Representa la herramienta de trabajo principal a la hora de planificar, gestionar y ejecutar las acciones concretas que conduzcan a la consecución de una mayor sensibilización de la población alicantina sobre el asociacionismo y el voluntariado, y faciliten la práctica de una labor solidaria de calidad.

Actualización, abril 2024.



Concejalía de Derechos Públicos

Unidad de Voluntariado

Ayuntamiento de Alicante