

UNA ACCIÓN DIVIDIDA

A PROMOVER Y RECONOCER

LA ACTIVIDAD REALIZADA POR LOS

VOLUNTARIOS DE TODO EL MUNDO

VOLUN

VOLUNTARIADO

S O C I A L

COMPILADOR  
José C. Millán Calenti

# VOLUNTARIADO SOCIAL

***“Una acción dirigida a promover y reconocer la actividad realizada por los voluntarios de todo el mundo”***

### **Relación de autores.**

- Abeijón Fábregas, Antonio. Presidente Provincial Cruz Roja Española. A Coruña.
- Campello García, Luz. Socióloga y Trabajadora Social responsable del voluntariado y organizaciones sociales en el Complejo Hospitalario Juan Canalejo-Marítimo de Oza.
- Castro Domínguez, Juan José. Responsable Programas de Mayores. Obra Social. Caixa Galicia.
- Cendón Alonso; M<sup>a</sup> Teresa. Directora CAMP. Redondela.
- Conde Mouzo, Manuel. Director General Servicios Comunitarios e Inclusión Social. Consellería de Asuntos Sociales.
- De Aragón de Pineda, Macarena. Presidenta Provincial de Pontevedra. Asociación Española contra el Cáncer.
- Dosil Cubero, Domingo. Presidente Confederación Gallega de Minusválidos (CO.GA.MI).
- Fernández Agrafojo, Javier. Oficina del Voluntariado. Universidad de Santiago de Compostela.
- Fernández Besada, Leonor. Coordinadora Provincial Plan Gallego Inclusión Social. Pontevedra
- Fernández-Aperribay Caigde, M<sup>a</sup> Luisa. Coordinadora del área de Discapacitados. Voluntariado Fonseca.
- González Avión, Santiago. Coordinador territorial de la asociación Secretariado General Gitano en Galicia.
- Granja Fociños, Nuria. Trabajadora Social del Ayuntamiento de Lalín.
- Iglesias Redondo, Julio. Profesor Facultad de Derecho. Universidad de Santiago.
- López Astray, José Luís. Coordinador Provincial del Plan Gallego Inclusión Social. A Coruña.

- Lorenzo Penido, M<sup>a</sup> Carmen. Trabajadora Social del Ayuntamiento de Lalín.
- Loscos Sieso, Javier. Jefe del Servicio de Ayudas y Programas de la Delegación Provincial de Sanidad y Servicios Sociales. Pontevedra.
- Peña González, Enrique. Oficina Acción Solidaria. UDC.
- Rivas Gómez, Aurora. Coordinadora Servicios Voluntarios OAS, en el Hogar de Santa Lucía. A Coruña.
- Rodríguez González, Felicitas. Servicio Voluntariado. Consellería de Justicia, Interior y Relaciones Laborales. Xunta de Galicia.
- Santos Alfonso, Carmen. Trabajadora Social del Ayuntamiento de Lalín
- Tubio Ordóñez, Juana M<sup>a</sup>. Confederación Gallega de Minusválidos (CO.GA.MI).
- Varela García, Alberto. Coordinador actividades de cooperación al desarrollo en la Oficina de Acción Solidaria de la Universidad de A Coruña.
- Varela Rodríguez, Victoria. Diplomada en Trabajo Social. Responsable de la oficina del voluntariado. Ayuntamiento de Brión.

# ÍNDICE GENERAL

<b>Análisis de la Ley de Voluntariado Social .....</b>	<b>11</b>
Introducción.....	11
<b>Algunas reflexiones sobre la ley 3/2000, de 22 de diciembre, del voluntariado de Galicia.....</b>	<b>26</b>
I. – Las razones de política legislativa: La Exposición de Motivos de la Ley.....	26
II.- Objeto de la Ley.....	31
III.- Concepto de voluntariado: El voluntariado formal.....	34
IV.- Las llamadas áreas de interés general del voluntariado formal.	35
V.- Los protagonistas del voluntariado formal.....	36
VI.- El papel de la Administración pública gallega en relación con el voluntariado formal .....	47
<b>El voluntariado en la sociedad actual.....</b>	<b>51</b>
Introducción.....	51
Cambios sociales que precipitan el fin del Estado de Bienestar .....	52
La encrucijada del voluntariado: aproximaciones al modelo actual .	57
La articulación del voluntariado: aplicabilidad y gestión .....	59
El valor de uso del voluntariado: funciones y aportaciones.....	63
La cuerda floja del voluntariado: revisión de aspectos esenciales...	65
<b>El voluntario y los mayores.....</b>	<b>68</b>
<b>El voluntariado con personas mayores. Problemas, logros y experiencias.....</b>	<b>71</b>
Introducción.....	71
Ayuda a domicilio .....	73
Teleasistencia .....	74
Centros de Día .....	74

Animación Hospitalaria .....	75
Salvamento marítimo .....	75
Socorros y emergencias .....	75
Tareas organizativas y de coordinación .....	75
Formación .....	76
El marco de la acción voluntaria .....	77
Problemas, Logros y Experiencias .....	78
<b>I Plan Gallego de Inclusión Social .....</b>	<b>80</b>
Introducción.....	80
<b>Voluntariado Social Fonseca .....</b>	<b>85</b>
Introducción.....	85
Memoria 2000-2001 del área de Alfabetización de Adultos .....	85
Memoria 2000-2001 del área de Acompañamiento Domiciliario .....	88
Memoria 2000-2001 del área de Acompañamiento Hospitalario.....	90
Memoria 2000-2001 del área de discapacitados .....	91
Memoria 2000-2001 del área de Enfermos Psíquicos.....	93
Memoria 2000-2001 del área de sin Techo .....	95
<b>Voluntariado en mayores y discapacitados, experiencias .....</b>	<b>98</b>
Introducción.....	98
Perfil del voluntario.....	101
Voluntariado en mayores .....	102
Voluntariado asistencial .....	104
Voluntariado cultural .....	104
Voluntariado social e intergeneracional .....	105
Fundaciones tutelares.....	105
Delegado tutelar.....	105
Criterios de actuación .....	106
<b>Voluntariado con minusválidos .....</b>	<b>108</b>

Definición de voluntariado.....	108
Principios:.....	108
Características: .....	108
Objetivos del voluntariado social con personas con discapacidad	109
El camino del voluntario que trabaja con personas con discapacidades .....	110
Voluntariado con calidad.....	112
<b>Hogar Santa Lucía .....</b>	<b>113</b>
¿ Cómo es un día en el HOGAR SANTA LUCÍA?.....	114
¿ Cómo nació el HOGAR SANTA LUCÍA? .....	115
<b>El voluntariado en el marco del I PGIS.....</b>	<b>117</b>
Introducción.....	117
<b>Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer.....</b>	<b>122</b>
Introducción.....	122
¿ Cuál es el orgien de los voluntarios en hospitales y domicilios de la AECC? .....	125
<b>PAPEL DE LA UNIVERSIDAD Y LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN EL VOLUNTARIADO.....</b>	<b>129</b>
<b>Experiencia de las actividades de voluntariado en la Universidad de A Coruña .....</b>	<b>131</b>
Presentación y conceptos básicos.....	131
Evolución del voluntariado .....	132
Características del voluntariado en la Universidades .....	133
La oficina de acción solidaria de la Universidad de A Coruña.....	137
Reflexiones finales .....	143
<b>La oficina de voluntariado de la USC .....</b>	<b>146</b>
Introducción.....	146
1. Ámbito educativo.....	147

2. Ámbito de la salud.....	148
3. Ámbito de la tercera edad.....	148
4. Ámbito de las personas con necesidades especiales. ....	148
5. Ámbito de atención primaria. ....	148
6. Ámbito de la sensibilización.....	148
7. Ámbito de la cultura. ....	148
Los voluntarios:.....	149
<b>"Brión gente de voluntad": Proyecto de desarrollo comunitario. 153</b>	
I. Programa REDEVOL: .....	153
II. Cómo se estructura el Proyecto ?.....	154
III. Fines y objetivos: .....	154
IV. Metodología de trabajo para la implantación del Proyecto: .....	155
V. "Brión, gente de voluntad": .....	155
VI. En que se materializa hoy "Brión, gente de voluntad" ? .....	157
VII. Reflexiones desde nuestra experiencia:.....	159
<b>Voluntariado social desde los servicios de atención primaria .... 160</b>	
Introducción.....	160
Génesis .....	161
Principios.....	163
Metodología y coordinación .....	169
Áreas de intervención – Programas y Experiencias .....	171
Recursos .....	174
Apuntes para la reflexión .....	175
ANEXO .....	177
<b>LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL..... 177</b>	
Capítulo I .-Disposiciones Generales.....	183
Capítulo II.-De las entidades de acción voluntaria y de sus relaciones con las personas.....	186

Capítulo III. De las personas voluntarias .....	189
Capítulo IV.-De la promoción y del fomento del voluntariado.....	191
Capítulo V.-Del Servicio Gallego de voluntariado.....	195
Capítulo VI.-Del Consello Gallego de voluntariado .....	195
Capítulo VII.-De la Comisión de arbitraje.....	197
Capítulo VIII.-Del Registro de entidades.....	197
Disposiciones Adicionales .....	198
Bibliografía .....	200

# PRESENTACIÓN

Uno de los fenómenos más positivos de los tiempos actuales es la emergencia del voluntariado y el aumento de la sensibilización para el desarrollo de acciones solidarias.

A nadie se le escapa que la sociedad actual es una sociedad compleja y con problemas. Pero a diferencia de otras épocas, el ciudadano y los grupos sociales están cobrando un protagonismo cada vez mayor en la solución de los problemas que les afectan, dejando atrás actitudes pasivas e inhibicionistas.

Por la sensibilidad próxima que le caracteriza, el voluntariado detecta determinados problemas de los ciudadanos que de otra manera permanecerían ocultos, teniendo además la capacidad de actuar con mayor rapidez y flexibilidad.

Entregar parte del tiempo del que se dispone para ayudar a solucionar los problemas ajenos, es contribuir a crear una sociedad más humana. La solidaridad no es desear una sociedad más justa solamente, sino aspirar que sea una realidad, pasando a la acción.

El trabajo voluntario, además de las connotaciones solidarias, también da satisfacciones y enriquecimientos personales, promoviendo las relaciones entre los demás y elevando su autoestima. Se puede decir que la relación entre voluntario y beneficiario es de ayuda mutua.

Como decía el profesor Enrique Arnanz, lo que explica y define la identidad del voluntariado, no es sólo la ausencia de ánimo de lucro en la acción social que se ejecuta, no es sólo la gratuidad, sino también y sobre todo, la dirección en la que se actúa y el proyecto social que se intenta construir con esa acción voluntaria.

La base más sólida sobre la que gravita la justificación de la acción voluntaria, es el concepto de solidaridad y el de calidad de vida, aún reconociendo que hay otros conceptos importantes como generosidad, libertad, gratuidad,

participación... Se trata de ubicar la acción voluntaria en el esfuerzo solidario y desde él, por hacer que la comunidad social y el territorio en el que trabajamos, crezca en calidad de vida.

Asentado en la Comunidad Gallega el voluntariado social desde la publicación de las sucesivas leyes de servicios sociales de Galicia de los años 1987 y 1993, con ocasión de la publicación en el año 2000 de la ley del voluntariado de Galicia, se puede afirmar que la atención voluntaria en Galicia se va a desarrollar desde una concepción global e integral, recogiendo todos los ámbitos de actuación del voluntariado, más allá de los del campo social, superándose así el concepto tradicional del voluntariado, muchas veces ligado o asimilado al ámbito puramente asistencial o de acciones sociales.

**Manuel Conde Mouzo**

Director General de Servicios Comunitarios e inclusión Social  
Consellería de Asuntos Sociales

# **Análisis de la Ley de Voluntariado Social**

Dº. Santiago González Avión

Coordinador territorial de la asociación Secretariado General Gitano en  
Galicia.

“La Ley fue el Pedagogo”Gal 3, 24

## **Introducción**

En ocasiones anteriores que tuve que valorar la Ley del Voluntariado de Galicia, hice hincapié en los principales elementos negativos que nuestro actual marco jurídico tiene, desde mi punto de vista: el resto de estatalización del voluntariado y la existencia de potenciales elementos de incentivación no siempre acordes con la naturaleza de la acción voluntaria. Eso parejo a dos constataciones sobre evidencias: tocante al texto, no existe una clara definición del voluntariado, perdiéndose los perfiles más nítidos del voluntariado social en el amplio conglomerado de la participación social; tocante al contexto, existe una insistencia excesiva en la relación entre la Ley y el fin de la Prestación Social Sustitutoria.

Quiero clarificar estas dos críticas desde mi implicación personal en ambas cuestiones. Mi biografía de participación social va desde asociaciones vecinales, deportivas y comunitarias hasta los movimientos sociales alternativos e informales. En aquella época, mi insistencia en el voluntariado social no supone una defensa de la propia biografía sino una llamada de atención respecto de los peligros potenciales de una decisión que es discutible pero que considero necesaria. Tendré ocasión de explicar esto.

Pero respecto del contexto, quiero aclarar que yo fui objector de conciencia y militante del movimiento pacifista entre 1985 y1989, por lo que nunca

simpatize demasiado con la Prestación Social Substitutoria. Con todo, pienso que no va tener tanto impacto la huella de la P.S.S. en el desarrollo del voluntariado social en Galicia cuanto a la presencia de factores que luego detallaré. Sólo que considero oportuna y necesaria la actual Ley del Voluntariado de Galicia, con independencia de la coyuntura en que aparece.

Porque la indefinición legal respecto de la naturaleza del voluntariado responde a la dificultad objetiva de acotar legalmente un espacio cuando después se producen tránsitos y mutaciones en las organizaciones y en los itinerarios vitales de las personas como tengo detallado. En aquella época, no era posible respetar la primacía del voluntariado social como “analogatum princeps” del voluntariado, aunque debamos seguir insistiendo en ese aspecto si no queremos perder de todo el voluntariado.

Considero también que la Ley supone un avance en la concepción pública del voluntariado, más allá de la restricción al voluntariado municipal que realizaba la Ley de Servicios Sociales de Galicia. En aquel tiempo, el reconocimiento de la existencia de entidades públicas de voluntariado puede ser interpretada en el marco del crecimiento de esas entidades, ya existentes, previa a la consolidación como parte activa de la sociedad civil a la que pretenden pertenecer (al contrario sería una impostura).

Por tanto, y esta es mi perspectiva en esta comunicación, entiendo que la Ley es una plataforma garantista que permite el desarrollo dinámico de los derechos y de los deberes del voluntariado en el marco de la creación, desarrollo, consolidación y maduración de las entidades de voluntariado social, partiendo de la existencia de unos mínimos de obligado cumplimiento (normalización) y proponiendo un marco común de referencia a lo que deberíamos tender todas y cada una de las organizaciones de voluntariado (calidad).

## **El Contexto: fragilidad y fortaleza de las organizaciones de voluntariado**

### **Fragilidad**

Esta valoración positiva de la Ley de Voluntariado de Galicia no arranca, como traté de mostrar, en motivaciones biográficas. Se basa en una constatación de la realidad del voluntariado social y sus organizaciones. En los últimos tiempos, especialmente durante este año, se emitieron diversas valoraciones sobre el voluntariado. Mi particular valoración es que no le hemos prestado suficiente atención a los aspectos más relevantes de fragilidad y de fortaleza de las organizaciones de voluntariado, que son la base de implementación de programas de voluntariado. En relación con esos aspectos críticos, una Ley se fundamenta en la realidad existente, potenciándola, o deriva a un mero texto jurídico sin relevancia práctica.

Concretamente, la principal dificultad, según mi valoración, la que se enfrenta al voluntariado, es la fragilidad de las propias organizaciones, fragilidad que es compartida con el tejido asociativo en general. La improvisación, la ausencia de profesionalidad, la ignorancia de los principios de la programación y de la planificación estratégica, el empleo de técnicas anacrónicas de gestión de los recursos humanos o la ausencia absoluta de las mismas, el pensamiento volcado a las tareas y no a las metas y objetivos de la organización, son algunos de esos males compartidos.

Pero elemento más preocupante de la fragilidad se encuentra en la imagen social del voluntariado. Elevado a la categoría de forma más elevada de participación, las personas voluntarias son modernas heroínas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social y en la construcción de una sociedad más cohesionada y accesible. Pero lo que precisa nuestra sociedad no son héroes, sino ciudadanos. Y esta dimensión no fue suficientemente considerada desde el

punto de vista de las propias organizaciones de voluntariado, desde la Administración Pública ni desde los medios de comunicación.

Dicho de otra forma menos agresiva, y acaso más realista: existe una sobrecarga de expectativas respecto de las organizaciones de voluntariado y respecto de las personas voluntarias que fragiliza aún más el voluntariado en general y nombradamente el voluntariado social. Cualquier denuncia de ineficiencia (ya no digamos de malversación o de trato indebido a la '*clientela*') puede arruinar esa imagen excesivamente positiva, idílica, de las organizaciones de voluntariado.

El remedio, en cualquier caso, no está en desmentir la potencialidad solidaria y transformadora del propio voluntariado, sino, más bien, y fortalecer la organización del voluntariado mediante el reforzamiento de las organizaciones de voluntariado.

### **Fortaleza**

De todos modos, no sería justo no reconocer las fortalezas del voluntariado actual. Pienso que son dos las principales:

1. La evolución social que permite la aparición de tiempo liberado, nombradamente por parte de la juventud y de la gente mayor, aunque también en la vida adulta, que permite el ejercicio del voluntariado como una práctica a un tiempo gratificante y socialmente constructiva.
2. La propia dedicación del voluntariado, la humanidad, la entrega, en ocasiones el sacrificio y, en cualquier caso, el altruísmo y la aportación de los valores de la democracia social en cualquiera de sus acepciones (demócrata-cristiana, socialdemócrata o de la democracia participativa y radical) al conjunto de la sociedad.

Considero necesario, con todo, atender también a esta fortaleza del voluntariado, para situar en su justo punto la problemática que tratamos. De lo que se trata es de garantizar los derechos del voluntariado en un marco organizativo flexible que debe ser potenciado, y de fomentar el ejercicio responsable de los deberes, partiendo de las potencialidades y, especialmente, de sus valores.

### **Posibilitar los derechos**

Las cartas de voluntariado toman cuerpo durante los años ochenta. A finales de la década existe una madurez suficiente tanto a nivel nacional como internacional para que las organizaciones se comprometan con su voluntariado en claves de derechos y de deberes.

Sin embargo, una lectura somera de los textos de esas declaraciones y, concretamente, de los derechos expresados en la Ley del Voluntariado de Galicia, basta para darse cuenta de los problemas existentes para garantizarlos. Desde la garantía de funcionamiento democrático, pasando por la suscripción de pólizas de seguros, hasta la actualización de los registros de voluntariado o la participación en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, existen una serie de dificultades ciertas que debemos considerar.

Esas dificultades se concretan en la dificultad de abandono del personalismo, de consecución de fondos, de organización de las tareas administrativas, y de consecución de un grado de competencia adecuado a las tareas a desarrollar. La cuestión de fondo es que algunas organizaciones tradicionales (de las que llevan en esto del voluntariado toda la vida) y otras de pequeña dimensión volcadas a la acción (más que al papeleo) tienen más dificultades en cumplir con la normativa más que otras de nueva creación o más cuidadosas con los formalismos. En aquel entonces, el problema radica en garantizar que las organizaciones más directamente implicadas en el desarrollo

del voluntariado desde la proximidad o desde el empeño histórico de muchas personas voluntarias, pueden normalizar su situación para la normalización del voluntariado.

### **Mancomunar servicios**

La primera consideración pertinente para la garantía de los derechos y para el reforzamiento de las entidades de voluntariado pasa por mancomunar los servicios. Un camino acertado puede ser ofrecerlos desde la Administración Autonómica. En cambio, puede ser un camino muy equivocado la municipalización de los mismos.

En los ayuntamientos de cierta dimensión esta medida es de lo más adecuada. Pero, conforme a una comunicación mía en unas jornadas sobre voluntariado y Administración Local celebradas en Panxón a finales de 1998, intentar mancomunar servicios en Ayuntamientos de pequeñas dimensiones, sin que exista una mancomunidad de municipios, puede llevar a ciertos problemas. Estos aparecieron ya de hecho en la primera parte de la implementación de los servicios municipales de voluntariado:

- Con claridad, la sospecha de politización y de instrumentalización por parte de los poderes públicos del propio voluntariado. La defensa que tengo realizado en diversos foros de la intervención pública en el ámbito de lo social no está en contradicción con esta crítica. En primer lugar porque la instrumentalización existe en más casos de lo deseable, y eso es negativo para la percepción del carácter de servicio público que deben tener las intervenciones sociales. Y también porque no hay que confundir la iniciativa social con la iniciativa pública, aunque esta tenga derecho y misma obligación de inducir a aquella, por lo menos en ciertos contextos.

- Por otra parte, existe una desconexión entre las profesionales encargadas de esos servicios municipales, especialmente por el celo de los Ayuntamientos de preservar su “espacio”. Esa desconexión es especialmente preocupante porque existe un modelo positivo que se podría adaptar en el Plan Concertado (a pesar de las dificultades que tiene). Pero este modelo no es seguido en el desarrollo de los servicios de voluntariado. Y también porque no hay garantías de que esos servicios respondan a un planeamiento estratégico y a unos criterios de calidad.

Resumiré, brevemente, mi llegada en aquel entonces que continúa a tener validez en el momento actual: Una Administración Pública fuerte ante un voluntariado fuerte debe promover servicios de calidad, ahondando en la coordinación y en la obtención de sinergias. Una Administración fuerte con un voluntariado débil tiene la obligación de fomentar el voluntariado y dar soporte a las organizaciones. Cuando la debilidad es compartida conviene acercar experiencias externas extrapolables, reforzando desde el principio la coordinación. No creo que se puedan dar casos de Administración débil y sociedad civil fuerte, caso en el que convendría la transferencia de las competencias de esta a aquella.

Por tanto, el primer caso puede verificarse en las ciudades. Pero a partir de esa dimensión, la administración fuerte es la autonómica, y ella debe dar soporte a las organizaciones y fomentar el voluntariado, cuidando que la Administración más débil (la local) pueda recrear las condiciones de aparición y desarrollo del voluntariado, especialmente contando con la voluntad de las organizaciones de lograr mayor implantación territorial. Sólo en el caso de que esta voluntad no exista deben implementarse medidas públicas, desde la Administración local, tendentes a posibilitar el voluntariado. Y en ese caso, la

creación de mancomunidades de servicios constituye una prueba empírica de la voluntad de respecto a las tendencias de la sociedad civil o de la necesidad de controlarlas desde el principio de su nacimiento.

### **Acompañar el desarrollo de los dispositivos**

Estas cuestiones que indico no apuntan a un fracaso de la estrategia de mancomunar servicios, sino precisamente de lo contrario: estamos aún en los prolegómenos de esa estrategia.

Para una adecuada implementación de la misma, sería conveniente establecer un mecanismo de acompañamiento de la puesta en marcha y desarrollo de los dispositivos de voluntariado. Y no sólo de los programas de voluntariado o de las entidades, mas también de los servicios de información, formación o coordinación de la propia administración.

Desde luego, existen tres criterios claros en ese acompañamiento:

1. El criterio pedagógico, que apunta a la necesidad de conocer y respetar los ritmos de las personas, de los grupos y de las organizaciones.
2. E criterio de participación, por lo que no se considera a las organizaciones desde la perspectiva de la minoría de edad, sinó desde la paridad de compañeros de camino y de socios de empresa (entendida como cometido compartido).
3. El criterio de calidad, que indica la necesidad de documentar los procesos, de satisfacer a los participantes y de implicar a los distintos agentes del proceso.

Desde esta perspectiva, las entidades de voluntariado, los programas de voluntariado y los dispositivos de sensibilización y orientación están sujetos a la misma dinámica de crecimiento que las personas voluntarias: el acompañamiento

se convierte en la clave de la persoalización y de la adecuada integración en el grupo y en la dinámica comunitaria. Desde ese punto de vista, las organizaciones de voluntariado, como agentes que trabajan con personas y para personas, deben promover criterios isomorfos en su actuación externa y en su desarrollo interno.

### **Exigir el cumplimiento de las normativas**

La perspectiva de desarrollo progresivo, mediante la mancomunidad de servicios y el acompañamiento, no debe obviar la necesidad de cumplir las normativas. Por eso, debemos llegar a un acuerdo sobre los mínimos imprescindibles para entender que un dispositivo de voluntariado está moviéndose dentro de la legalidad. Esta es la óptica de la normalización.

Normalizar es permitir la adecuación en el tiempo, pero también es entender que el conjunto de la normativa legal no constituye un mero *deseo* sino un marco que garantice los derechos. En aquel entonces, sería conveniente establecer una moratoria durante la que se podrría tolerar cierto graeo de inestabilidad o de insuficiencia en la garantía de los derechos. Pero desde la pretensión de llegar al estado óptimo de garantía de los derechos, una vez concluídos los tiempos establecidos para la moratoria.

Esa función de supervisión puede resultar impopular, por lo que la óptica pedagógica debe tener protagonismo indudable. Pero hacer la vista gorda puede conducir a situaciones de incumplimientos indeseables para la Administración Pública y también para las propias organizaciones de voluntariado.

### **Educar en los Deberes**

La educación para los deberes del volu tariado es una tarea que comienza en los preliminares de la incorporación del voluntariado al proceso de acción y de formación. Los mensajes que se hacen públicas son especialmente significativas y marcan la posibilidad de interpretación desde la responsabilidad o desde la mera

curiosidad respecto de la acción voluntaria. Desde los propios preliminares, desde el planeamiento previo a cualquier acción, debemos tener en cuenta esta perspectiva.

### **Sensibilización y convocatoria**

La convocatoria es el momento que se invita a la gente a la participación en los programas de voluntariado. Tiene una gran importancia priorizar la presencia del voluntariado social y su imagen pública para realizar la sensibilización y la convocatoria.

Pero precisamente ahí es donde adquiere mayor relevancia el énfasis no sólo en la actuación voluntaria, mas también en la vinculación institucional y grupal y la existencia de lazos con los *clientes* (beneficiarios de la acción, entendidos desde la óptica de la calidad), que marca la existencia de deberes ineludibles en el voluntariado.

### **Acogida**

La acogida debe introducir primeramente un ambiente de confianza mutua, de respeto y de atención a las motivaciones, dificultades, capacidades y potencialidades de desarrollo de las personas. Pero también debe ofrecer un primer conocimiento del marco de derechos y deberes del voluntariado.

Los deberes serán introducidos en clave de nobleza (lealtad) con la Institución en la que se trabaja pero, especialmente, de fidelidad, de aprecio y de empatía con la gente con la que se va a trabajar. La creación de lazos desde el principio supone crear una actitud positiva de cara a la responsabilidad y, consecuentemente, a la formación y al desarrollo de las diferentes tareas que se puedan encomendar.

### **Orientación**

En el propio proceso de acogida destacamos, como momento diferente metodológicamente (no cronológicamente), la orientación. La orientación parte de las necesidades de la organización y de sus clientes, así como de las limitaciones, dificultades, potencialidades y capacidades de la persona, para encontrar el camino más adecuado para la introducción en el proceso de formación y de acción.

En ocasiones no existirá una personalización de cada itinerario, realizándose siempre conforme a un padrón previamente definido, aunque lo ideal es que el proceso de orientación considere la acción voluntaria no como un cometido específico y cerrado para cada quien, sino como un proceso de acción y reflexión.

### **El compromiso de incorporación**

Los resultados de acuerdo mutuo tomado entre el proceso de orientación y el de formación inicial (que deben considerarse como convergentes), debe plasmarse en un documento al que denominamos '*contrato*', aunque no siempre es el nombre más adecuado.

El compromiso de incorporación, por descontado, carece de la fuerza contractual de un documento laboral o mercantil. Tratar de darle esa fuerza supondría una desnaturalización de la propia naturaleza del voluntariado. Sin embargo, desde el punto de vista de la responsabilidad mutua, e '*contrato*' es un documento de suma importancia, porque documenta la vinculación entre la organización y el voluntariado.

Por el contrario, la vinculación entre la persona y la organización debe considerarse como un compromiso moral (o, si preferimos, un compromiso ético). Pero esa sí que es una dimensión constitutiva de la acción voluntaria. Por lo que, explicado en el contexto de estabilización de los compromisos que supone hablar

de derechos y deberes, explicado en el contexto de crecimiento y maduración de las organizaciones de voluntariado, el contrato es un instrumento de primer orden.

### **La formación**

La formación es, con todo, el momento de fidelización mayor de la organización respecto del voluntariado. Entiendo que se trata de la formación específica y de la formación continua, y que su implementación no sólo pretende aproximar instrumentos conceptuales ni procedimientos prácticos, sino también reflexionar sobre la praxis del voluntariado, sobre sus dificultades y de sus capacidades de desarrollo futuro.

En la gestión de las organizaciones se habla de fidelización en especial en relación con la clientela. Pero las técnicas más avanzadas apuntan a la necesidad de fidelizar a las personas y equipos humanos que trabajan en la propia organización, como criterio de calidad. Por tanto la insistencia formativa en el compromiso ético y en la vinculación operativa con los destinatarios de la acción es un instrumento en el proceso educativo del voluntariado, mas también en el proceso de las organizaciones para la consecución de la fidelización de sus personas y equipos humanos con vistas a avanzar en el camino de la calidad.

### **Acompañamiento**

Así concebido, la formación tiene mucha relación con el acompañamiento, que no se desenvuelve sólo en los momentos fuertes de la formación, sino en la cotidianidad del contacto personal.

Por supuesto, y en contra de la práctica más habitual, el acompañamiento no por ser cotidiano, renuncia a lo que tiene de planificado. Habitualmente, mis intervenciones se caracterizan por la defensa de la creatividad y de la flexibilidad. Sin embargo, el proceso de acompañamiento viene caracterizado por la conjunción equilibrada entre planificación e improvisación. Dicho de otro modo: la proximidad

personal y la preocupación por el proceso de cada quien no se improvisa. Pero tampoco es posible planificarla totalmente: se trata especialmente de un talante, y eso va con las personas, pero también es algo que hay que forzar dentro de cada organización que trabaje con y para las personas.

### **Algunas conclusiones**

#### *Reforzar las organizaciones*

El refuerzo de las organizaciones no se hacen por decreto, sino que es un proceso. Ese proceso debe ser interno de cada organización. Pero existe una responsabilidad pública en el mismo. Esa responsabilidad está en el marco del desarrollo de servicios para las organizaciones. Esta es una cuestión nodal y no un simple apuntamiento conclusivo. En muchas ocasiones el desarrollo del voluntariado desde la Administración Pública (y ya hice referencia a los pequeños ayuntamientos) se centra en prestar servicios a las personas –servicios básicos en cualquier caso- y pasa por alto la prestación de servicios para las organizaciones.

No insistiré más sobre esta cuestión. Sólo apunto que los servicios deben apuntar a la consecución de la normalización del voluntariado y al desarrollo de la calidad en las organizaciones de voluntariado. Es bien cierto que la aplicación mimética de las normas de calidad propias de las organizaciones del mercado a las ONG's de voluntariado es cuando menos complicado y peligroso. Pero hechas las correcciones imprescindibles (aquellas que apuntan a que trabajamos con personas y para personas no con puras herramientas y para venta de productos), la búsqueda de la calidad debe ser una constante en el trabajo voluntario y en la prestación de servicios a las organizaciones.

#### *Extender los derechos*

La extensión de los Derechos es el objetivo fundamental del voluntariado social. Cualquier referencia que despiste a la atención de la ciudadanía concreta y

de la ciudadanía planetaria (marcada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos con lo que tienen de ética mínima y de máxima aspiración de la humanidad desheredada), no es digna del voluntariado social. Por tanto, es lógico que aquello que se promueve socialmente se practique interiormente en el seno de las organizaciones de voluntariado.

La extensión de los derechos desde la Administración Pública debe hacerse considerándola como garantía del principio de legalidad y de interpretación de la norma en beneficio de las personas (antes que de las organizaciones). Ya indiqué que debe existir consenso sobre los mínimos irrenunciables y sobre una posible moratoria para el desarrollo pleno de estos derechos.

Pero la garantía de los derechos debería desarrollarla cada organización, sin esperar la imposición de la Administración. Hasta el momento, por lo menos las grandes organizaciones fueron capaces de ir por delante en el discurso de derechos y deberes y en la garantía eficaz de los mismos. En el momento actual las organizaciones deberían mantener ese trazo propositivo que las acredita delante del conjunto de la sociedad.

#### *Promover los deberes*

La existencia de deberes sociales es connatural a la existencia misma del voluntariado social en particular y de toda forma de voluntariado. Sólo que el desarrollo más radical de los deberes, especialmente en un momento de crecimiento y de consolidación, pasa por considerar que es un proceso de fidelización de la persona con la organización y, especialmente, con las personas y colectivos destinatarios de la propia acción.

Ahí es donde considero nuclear la función pedagógica de clarificar el nexo existente entre la existencia de deberes y derechos dentro de una organización cualquiera y, nombradamente, en las de voluntariado. Señalar dos ámbitos

críticos: al derecho a recibir formación y asesoramiento está vinculada la obligación de asistir a la formación; a los derechos a la participación en el diseño desarrollado y evaluación de los proyectos y a la gestión democrática de las entidades va pareja la obligación de participar en la dinámica de la Entidad y no solo en las acciones que esta promueve. Incluso más: sobre los derechos del voluntariado están los derechos de las personas que sufren la exclusión social, pues ese es el sentido último de las organizaciones de voluntariado.

Pero esta dialéctica hay que concienciarla en un proceso educativo de desarrollo personal y comunitario. Y, en ese ámbito, la Ley puede realizar la labor de ser el pedagogo (el criado que acompaña a los menores a la Escuela) que nos introduce en el ámbito de la libertad, de la responsabilidad y de la solidaridad que es, en definitiva, lo que pretendemos las personas todas que nos encontramos en este caminar compartido del voluntariado social.

## **Algunas reflexiones sobre la ley 3/2000, de 22 de diciembre, del voluntariado de Galicia.**

Por D<sup>o</sup>. Julio Ignacio Iglesias Redondo.

Profesor Titular de Derecho civil de la USC.

Miembro del Comité Gallego del Año Internacional del Voluntariado

### **I. – Las razones de política legislativa: La Exposición de Motivos de la Ley**

A la hora de intentar identificar el discurso político en el que encontraron inspiración las ya numerosas Leyes de voluntariado existentes en el Estado español, no podemos ignorar que la primera que vio la luz como tal (y por tanto con el ánimo de presentarse como regulación general de una hasta ese momento “*zona liberada*” de la sociedad civil que ahora se “*institucionaliza*”) fue la Ley estatal 6/1996, de 15 de enero, del voluntario, fruto del consenso parlamentario de los dos partidos mayoritarios en el Estado Español (PP y PSOE), frente al resto de los grupos políticos con representación en las Cámaras. Es más, no falten voces autorizadas que añaden que también se aprobó “*a espaldas del sector del voluntariado que venía a reconocer y fomentar*” (cfr., GARCÍA INDA, A., “Aspectos legales del voluntariado: El modelo de la Ley 6/1996, de 15 de enero”, *Documentación Social*, núm. 104, 1996, pág. 206), lo que ya de por sí pone de manifiesto el arduo debate ideológico que acompañó la elaboración -y todavía hoy “*empañan*” la vigencia- de las diferentes Leyes españolas de voluntariado.

La Ley 3/2000, de 22 de diciembre, del voluntariado de Galicia reconoce en su Exposición de Motivos, al igual que lo hace la de la Ley estatal, que su promulgación responde al espíritu que emana de la letra del artículo 9.2 de la Constitución española, que establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos y los

grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, “*como manifestación de la solidaridad ciudadana en beneficio de la comunidad*” (cfr., el párrafo primero de su número 2). A ello se añade el hecho de que el Estatuto de Autonomía de Galicia recoge en su artículo 4.2 –en términos semejantes– dicho precepto.

Pero la Ley 3/2000, de 22 de diciembre, del voluntariado de Galicia no representa en nuestra Comunidad Autónoma el primer intento de “*institucionalización jurídica*” del voluntariado, pues como pioneras manifestaciones de dicha juridicidad, incluso “*juridización*” y “*juridificación*” para otros (cfr., v. gr., SUSÍN BETRÁN, R., “Algunas cuestiones para comprender la institucionalización jurídica del voluntariado”, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, págs. 256 y 265, entre otras), expresiones –las dos últimas– de “*novísimo*” cuño, pueden señalarse tanto la primera Ley 3/1987, de 27 de mayo, de servicios sociales, como la más reciente Ley 4/1993, de 14 de abril, también de servicios sociales, ya que ambas contienen disposiciones atinentes a la expresión más genuina y espontánea del voluntariado: el llamado “*voluntariado social*”.

Teniendo en cuenta que la polarización política mayoritaria en nuestro Estado se pondera en un único presupuesto político-económico hegemónico que acepta sin ningún género de fisuras el llamado “*formalismo democrático*”, parece evidente que el consenso imperante entre los dos partidos políticos que dominan nuestro espectro legislativo arroje como resultado un nuevo “café” ahora sólo para dos (PP y PSOE) y no para todos (ya que esto último les obligaría a ser más sensibles con la verdadera protagonista de la acción solidaria: la sociedad civil), si damos por buena la postura crítica transmitida respecto al entonces Proyecto de Ley estatal, del que beben todos los Proyectos de Ley autonómicos, por las más importantes Entidades de voluntariado agrupadas alrededor de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE). Porque dicha Plataforma,

si bien valoró positivamente la oportunidad de regular la acción voluntaria, manifestó en numerosas ocasiones su total desacuerdo con la forma en la que el Proyecto estatal lo hacía (especialmente respecto a la confusión del voluntariado con la objeción de conciencia y a los incentivos a los voluntarios; *cfr.*, GARCÍA INDA, A., “Aspectos legales del voluntariado: El modelo de la Ley 6/1996, de 15 de enero”, *Documentación Social*, núm. 104, 1996, págs. 205 y 206).

En consecuencia, si lo que pretendemos es intentar determinar con cierto índice de éxito a qué discurso político obedecen nuestras Leyes de voluntariado, es evidente que hemos de partir de dos premisas.

La primera, que el modelo democristiano de Estado del Bienestar imperante pretende convertirlo en una Sociedad del Bienestar (*cfr.*, AZNAR LÓPEZ, J. M<sup>a</sup>., *Libertad y Solidaridad*, Planeta, Barcelona, 1991, *pasim*), al restaurar el llamado orden natural de la comunidad que determina la recuperación de las dinámicas comunitarias en la resolución de los conflictos sociales (*cfr.*, GARCÍA ROCA, X., “El voluntariado en la sociedad del bienestar”, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, pág. 26), lo que, ahora ya en mi opinión, encierra la reivindicación de los principios de subsidiariedad recíproca, en primer término, y de corresponsabilidad y complementariedad, en segundo lugar, entre el Estado y la sociedad civil. Es decir, se trataría de “reducir” el monopolio del Estado en el diseño de las políticas de bienestar (Estado del Bienestar) en favor de una mayor participación, y en consecuencia también protagonismo, de la sociedad civil tanto en su diseño como en su ejecución (Sociedad del Bienestar). Lo contrario significaría dar entrada a un modelo liberal en el que los voluntarios servirían de coartada para dismantelar los sistemas de protección, “adelgazando” al Estado e, incluso –apuntan algunos- “desinventándolo” (*cfr.*, v. *gr.*, SUSÍN BETRÁN, R., “Algunas cuestiones para comprender la institucionalización jurídica del voluntariado”, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, pág. 255), lo que, como intentaré demostrar, es extraño a las verdaderas pretensiones políticas de

nuestros legisladores tanto estatal como autonómicos. Es más, en mi opinión semejante opción se rechaza expresamente en virtud del consenso inherente a la aceptación de los presupuestos político-económicos hegemónicos en la cultura occidental.

La segunda, que el modelo socialdemócrata continúa hoy caracterizándose por su decisión de sujetar al voluntariado a la Ley y a la política, para controlar las iniciativas sociales y regular sus expresiones, ya que reconoce que las iniciativas sociales son un elemento decisivo para equilibrar el mercado con medidas de solidaridad social, para de este modo convertir el voluntariado en un instrumento de las políticas públicas (*cfr.*, GARCÍA ROCA, X., “El voluntariado en la sociedad del bienestar, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, pág. 33). Desde esta perspectiva, resultaría saludable que el voluntariado aceptase gustoso su carácter instrumental respecto al poder político, convirtiéndose en un nuevo representante de las Administraciones públicas, a quienes de alguna manera se sometería a través (o quizá a cambio) de la percepción de subvenciones (*cfr.*, GARCÍA ROCA, X., “El voluntariado en la sociedad del bienestar, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, pág. 34).

Pues bien, si tenemos en cuenta que la propia Exposición de Motivos de la Ley gallega principia diciendo en su número 1 que *“la participación de la sociedad civil en los asuntos de interés general, y máxime en aquellas situaciones que redunden en la erradicación de situaciones de discriminación, es un hecho que tiene cada vez mayor incidencia en la comunidad, debiendo considerarse esta participación como el reconocimiento de un derecho que efectivamente le asiste y como una necesidad que tiene el Estado y, en este caso, la Comunidad Autónoma de Galicia para dar respuesta a necesidades de la población”*, añadiendo en su párrafo segundo que *“ello es más determinante con la aparición de nuevas necesidades de los ciudadanos, sean las manifestadas o aquellas sentidas pero no expresadas, y ante las limitaciones del esfuerzo público y conscientes de que la*

*atención y mejoría de la calidad de vida exige una participación pública que ha de complementarse con la participación privada”, es evidente que aquí residen los postulados del modelo conservador antes reseñados. Y puesto que este segundo párrafo termina señalando que “no se trata de dejar actuaciones públicas que van a seguir siendo necesarias, sino de encontrar un espacio de colaboración con la actuación privada que participe, en una manifestación de solidaridad, en la atención de necesidades que afectan a la sociedad”, salta a la vista el rechazo expreso a toda pretensión neoliberal.*

Es más, la reivindicación de los principios de subsidiariedad recíproca, en primer término, y de corresponsabilidad y complementariedad, en segundo lugar, entre el Estado y la sociedad civil entiendo que reside en el párrafo primero del número 5 de la Exposición de Motivos de la Ley gallega, al decir que *“en definitiva, el importante servicio que las Entidades de voluntariado prestan a la comunidad, desarrollando el espíritu de iniciativa, responsabilidad y solidaridad entre sus miembros, sirviendo con eficacia al interés general y de forma complementaria a la acción de los poderes públicos y cumpliendo una función insustituible de mediación, intercambio y equilibrio social, fundamenta la promulgación de la presente Ley, que regula los aspectos generales de la actividad del voluntariado en la Comunidad Autónoma gallega, impulsando una mayor participación en la vida comunitaria”,* a lo que añade que *“el reconocimiento normativo de la acción voluntaria quiere fomentar la solidaridad en todos los niveles de la sociedad gallega, facilitando una vía de participación de los ciudadanos en este ámbito y potenciando los valores que se derivan de nuestra Constitución y Estatuto de Autonomía, como son los de libertad, justicia, igualdad, pluralismo y dignidad de la persona y los derechos inviolables que le son inherentes”.*

Por su parte, la contribución socialdemócrata permitida en aras del consenso dejaría su impronta en el párrafo tercero del número 1 de dicha Exposición de Motivos, al rezar que *“el voluntariado es una forma de participación*

*de la sociedad en la atención de necesidades en la cual confluyen la libertad de actuación, la solidaridad y el altruismo”, a lo que añade que “en la presente Ley se contempla desde una organización, superando el puro voluntarismo de carácter informal, que no entra dentro de su objeto de atención, y siempre dentro de un proyecto dirigido a la atención concreta de necesidades de interés general” y que “como forma de participación social se pretende su reconocimiento, promoviendo e impulsando este voluntariado formal, con un respeto escrupuloso hacia la libertad de los ciudadanos para constituir Entidades que tengan una finalidad de atención voluntaria de necesidades de la sociedad, desligando estas situaciones de cualquier forma de servicios retribuida, así como regulando la relación entre las personas voluntarias y la organización a través de un cuadro de derechos y deberes que conlleva esta relación”.*

La mutua comprensión es evidente. Y como fruto maduro de tan buen entendimiento resulta la sinceridad de la pretensión legislativa: *“una regulación más amplia del voluntariado, en la cual se recojan todos los posibles campos de actuación del voluntariado, más allá del campo social, dictando unas normas comunes de aplicación a todas las Entidades de voluntariado, que permitan una coordinación y planificación que afecte, dentro de la Xunta de Galicia, a las distintas Consellerías que tienen intereses en este ámbito, así como de la Administración autonómica con las Administraciones locales y las propias Entidades de acción voluntaria”* (cfr., párrafo cuarto del número 2 de la Exposición de Motivos). Más claro, agua.

## **II.- Objeto de la Ley**

El artículo 1 de la Ley gallega del voluntariado dispone que ésta tiene por objeto regular, promover y fomentar la participación solidaria de los ciudadanos – exclusivamente, añadido yo- en actuaciones organizadas de voluntariado por medio de Entidades públicas o privadas estables y democráticas sin ánimo de lucro, así

como ordenar las relaciones entre las Administraciones públicas y dichas Entidades.

Sobre este artículo cuatro apreciaciones, dos positivas y las otras dos críticas:

La primera, que dada la pretensión de la Ley de presentarse como un derecho estatutario del voluntariado, parece lógica la opción de institucionalizar únicamente el modelo de colaboración social organizado a través de Entidades, ya que semejante estatuto legal sólo cobra sentido en el marco de una relación jurídica formal. Es más, desde esta perspectiva cobra sentido calificar el acuerdo o compromiso asumido por los voluntarios como de “*incorporación*” (*cfr.*, artículo 11 de la Ley gallega y 9 de la Ley estatal) de los mismos a una Entidad.

La segunda, que, sin embargo, ya no me parece tan razonable que el Estado, también pretenda el voluntariado, captándolo para sí a través de Entidades públicas. Desde luego que le corresponde el papel de regularlo, promoverlo y fomentarlo. Pero considero un despropósito que el Estado le dispute el voluntariado a la sociedad civil, por las mismas razones que no se nos antoja razonable disputarle los mejores hijos (los voluntarios) a una buena madre (una sociedad civil “*viva*”). Sólo desde el afán de control inherente a la socialdemocracia encuentro explicación (que no justificación) a este dislate. Si tenemos en cuenta que es al Estado a quien corresponde promover y fomentar el voluntariado, el peligro salta a la vista: a través de lo que me atrevería a calificar como competencia desleal, ¿resistirá el Estado la tentación de debilitar a la sociedad civil privándole de su savia? Es evidente que la fuerza transformadora inherente a miles de voluntarios (de buena fe) puede ser desactivada (de mala fe) “*encauzándola*” hacia prácticas voluntarias complacientes con el poder político.

La tercera, que una vez confesado que la institucionalización del voluntariado responde a la preocupación del Estado por convertir al voluntariado en un coadyuvante de los fines estatales (*cfr.*, MADRID, A., *La institución del*

*voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, pág. 24), parece lógica la exigencia de que la Entidad de voluntariado privada sea “*estable*”, pues sólo así puede garantizarse la seriedad de dicha corresponsabilidad y, en definitiva, del compromiso asumido y de la eficacia de la acción. Por la misma razón, también es lógico dejar fuera de la regulación legal toda manifestación de colaboración social no organizada, entendiendo por tal la que no tiene lugar en el seno de una organización de voluntariado. Es decir, la que descansa única y exclusivamente en “*una relación de amistad, benevolencia o buena vecindad*” con el beneficiario de la acción voluntaria, y no en una estructura orgánica con vocación de servicio hacia la comunidad. Precisamente por esta razón también se eleva a exigencia legal la exclusión del “*ánimo de lucro*” del seno de las organizaciones de voluntariado, ya que éstas son creación genuína de la “*sociedad civil*” y, por tanto, manifestación de la capacidad de autorregulación que se le reconoce en el seno de las sociedades libres. Es decir, el ejercicio de su derecho a autodeterminarse respecto del Mercado a través de la práctica de la solidaridad exige desterrar de su seno la característica definitoria de éste, so pena de pervertir su naturaleza intrínseca.

Y la cuarta, que por el contrario me parece una barbaridad exigir a las Entidades de voluntariado privadas que también sean “*democráticas*”, pues ello significa sencillamente en el mejor de los casos ignorar y en el peor despreciar la libertad y el pluralismo –de autoorganización jurídica- de la sociedad. Las dudas e interrogantes, irresolubles por otra parte, son múltiples. En general, ¿qué significa que sean democráticas?, ¿es necesario que las personas que componen sus órganos sean elegidas democráticamente?, ¿es suficiente con que el funcionamiento de dichos órganos sea democrático?, o, aún a mayores, ¿se exigen ambas cosas? (*cf.*, artículo 8, en su letra a, de la Ley); y en particular, teniendo en cuenta lo anterior y por poner un ejemplo, ¿serán consideradas

democráticas las Fundaciones o las Entidades de la Iglesia católica dependientes de las Diócesis? Mayor despropósito resulta inimaginable.

### **III.- Concepto de voluntariado: El voluntariado formal**

A primera vista, si tenemos en cuenta el párrafo primero del número 3 de la Exposición de Motivos de la Ley gallega del voluntariado, que dice que *“tiene por objeto la regulación general de este tipo de actividad en el ámbito propio de la Comunidad Autónoma gallega, haciendo hincapié en aquellos aspectos importantes que definen y delimitan la condición de voluntariado, sin necesidad, por otro lado, de comprometer ni desvirtuar la esencia de esta acción”*, parece que nuestro legislador, a la hora de ofrecer una definición del concepto de voluntariado, no tuvo más intención que la puramente descriptiva de una realidad prejurídica, lo que parece muy loable.

Sin embargo, la letra de su artículo 3 es palmario que va mucho más allá. En efecto, éste dice en su número 1 que *“a los efectos de la presente Ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades desarrolladas en áreas de interés general”* siempre que se realicen *“de manera altruista, desinteresada y solidaria”*, *“con carácter voluntario y libre, sin que tengan por causa una obligación personal o deber jurídico”*, *“sin contraprestación económica”* y *“por medio de Entidades públicas o privadas estables y democráticas sin ánimo de lucro y de acuerdo con concretos programas o proyectos de interés general”*; mientras que su número 2 excluye del concepto de voluntariado las actividades *“desarrolladas como consecuencia de una relación laboral, mercantil o funcionarial de cualquier tipo”* (ya que en ellas no concurriría ninguno de los tres primeros requisitos de su número 1); y las *“aisladas, esporádicas o realizadas por razones de benevolencia, amistad o buena vecindad”* (pues en ellas no se daría el último de los requisitos de su número 1).

Como puede comprobarse, lo que se institucionaliza no es la colaboración social solidaria sin más (voluntariado), sino únicamente la que tiene lugar en el

seno de organizaciones sin ánimo de lucro, que de ser privadas habrán de ser además estables y democráticas, y en el marco de alguna de las llamadas áreas de interés general.

#### **IV.- Las llamadas áreas de interés general del voluntariado formal.**

El Estado no sólo pretende el voluntariado, captándolo para sí a través de Entidades públicas, sino que, además, al diversificar las áreas de su actuación, lo fracciona (divide y vencerás) de tal suerte que buena parte del mismo podrá ser “*encauzado*” hacia retos más complacientes con el poder político y menos comprometidos, por tanto, con el empeño transformador de la sociedad propio del “*voluntariado social*”, minimizando así su capacidad de presión.

Precisamente, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 2., el artículo 4 de la Ley gallega entiende “*por áreas de interés general las de servicios sociales, salud, protección civil, medio ambiente, educación, cultura, ocio y tiempo libre, consumo, defensa de los derechos humanos, juventud, cooperación internacional, defensa y fomento de la economía y cualquier otra que responda a la naturaleza y fines de la actuación de voluntariado*”.

El área de “*defensa y fomento de la economía*” (¿será de la economía cuyos desequilibrios generan muchas de las tensiones que precisamente el voluntariado social trata de combatir?) habla por sí sola.

Por lo demás, señalar que el artículo 18 define (en su número 1) los programas y proyectos de voluntariado como “*los específicamente elaborados en las áreas de interés general de artículo 4 de la presente Ley y gestionados por las Entidades de acción voluntaria*”, los cuales (de acuerdo con su número 2) “*podrán ser financiados por las Administraciones públicas a través de ayudas concedidas de conformidad con los principios de publicidad, concurrencia y objetividad*”, para lo que en las correspondientes convocatorias públicas de ayudas se establecerán (según su número 3) “*los criterios y la proporción con que las Entidades*

*responsables de los programas habrán de contribuir a su financiación”, pudiendo las Entidades de acción voluntaria (conforme a su número 4) “computar parte de la actividad de las personas voluntarias como contribución a la financiación de los programas”, lo cual se determinará reglamentariamente. Finaliza la norma señalando (en su número 5) que “la concesión de las ayudas conllevará la formalización de un convenio entre la correspondiente Administración pública y la organización adjudicataria para la ejecución del programa específico de que se trate”.*

De acuerdo con ello, el artículo 19 de la Ley gallega establece que *“las Administraciones públicas concederán ayudas y subvenciones para el fomento de los programas y proyectos de voluntariado de conformidad con los criterios y directrices del plan gallego a que se refiere e artículo 23 de la presente ley”, sin perjuicio, según dispone el artículo 20, de fomentar “por iniciativa propia o en colaboración con las Entidades de voluntariado, actuaciones propias de voluntariado, en aquellas áreas de interés general en que no existan actividades de acción social”, ayudando así a diversificar las actuaciones solidarias.*

## **V.- Los protagonistas del voluntariado formal**

### *A) Las Entidades de acción voluntaria.-*

El concepto de Entidad de acción voluntaria se define en el artículo 7 de la Ley según el siguiente tenor: *“son Entidades de acción voluntaria las legalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica, así como las agrupaciones de voluntariado integradas en el seno de las Administraciones públicas, que, sin ánimo de lucro, desarrollan programas o proyectos de voluntariado en el marco de las áreas de interés general del artículo 4, a través de personas voluntarias”.*

De una primera lectura ya resultan llamativas tres apreciaciones. La primera, la excesiva parquedad de la norma, pues no olvidemos que este lugar sería el adecuado para definir qué entiende el legislador gallego por Entidades de voluntariado privadas *“estables”* y *“democráticas”*. La segunda, que resulta

inimaginable pensar que una Entidad de acción voluntaria legalmente constituida pueda carecer de personalidad jurídica, por lo que se me antoja redundante. Y la tercera, que parece que el voluntariado dependiente de las Administraciones públicas debe estar organizado en agrupaciones que, al igual que las Entidades privadas, también han de ser “estables”, “democráticas”, “sin ánimo de lucro” y desarrollar sus actividades en “áreas de interés general”, lo que plantea el interrogante de si tendrán también que estar “legalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica”.

Como fácilmente puede apreciarse, semejantes complicaciones resultan a todas luces innecesarias. Es más, la legislación estatal despachó este punto describiendo las organizaciones en que se integran los voluntarios sencillamente como “organizaciones privadas o públicas legalmente constituidas y con personalidad jurídica propia”. Y aquí sí que esta última exigencia no es redundante, pues en mi opinión, sirve para reafirmar la independencia de las organizaciones públicas de voluntariado respecto de la Administración pública que impulsó su creación (cfr., artículos 3.1, en su letra d, y 8.1 de la Ley estatal 6/1996, de 15 de enero, de voluntariado social).

En todo caso, si de acuerdo con la Ley estatal podemos afirmar de manera pacífica que las organizaciones de voluntariado pueden adoptar como forma de organización la estructura asociativa, la fundacional e, incluso, la de cooperativa de iniciativa social, tal relación, como ya tuvimos ocasión de ver, no puede trasladarse sin más al ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Por lo demás, no deja de ser curiosa la rapidez en aprobar Leyes del voluntariado, que son Leyes de los voluntarios, en contraste con la lentitud del legislador respecto de lo que sería la principal Ley de las organizaciones de voluntariado: la Ley de asociaciones. Es más, a las organizaciones de voluntariado llegaron a la vez dos Anteproyectos de Leyes estatales: la Ley del voluntariado y la Ley de asociaciones (cfr., MORA ROSADO, S., “Movimientos sociales y

voluntariado. Hacia un nuevo marco de complicidades”, *Documentación Social*, núm. 122, 2001, págs. 111 y 112). Mientras que la primera se aprobó como Ley con relativa urgencia, la segunda se publicó todavía como Proyecto de Ley el 29 de junio de 2001 (*cf.*, BOCG, Congreso de los Diputados, VII Legislatura, Serie A, Proyectos de Ley, núm. 41-1, págs. 1 a 13).

En cuanto a las obligaciones de estas Entidades con las personas voluntarias, el artículo 8 sanciona como tales las siguientes:

a) *“Responder a principios democráticos y participativos en la composición de sus órganos y su funcionamiento”*. Sobre los inconvenientes de este punto ya tuvimos ocasión de pronunciarnos más atrás. Baste decir ahora que su ubicación sistemática es incorrecta, ya que no recoge ninguna obligación de la Entidad con los voluntarios, los cuales, en muchos casos, ni siquiera serán socios de la misma.

b) *“Cumplir los compromisos adquiridos con las personas voluntarias en el acuerdo de incorporación de las mismas a la organización de acción voluntaria”*. Se pone así de manifiesto la naturaleza negocial de tales compromisos, lo que nos conduce directamente a estudiarlos en el marco de una relación jurídica obligatoria de la que nacen prestaciones recíprocas a cargo de las partes.

c) *“Proporcionar a las personas voluntarias la formación específica y la orientación necesaria para el ejercicio de sus actividades”*. La finalidad no es otra que garantizar la eficacia de la acción voluntaria, ahora elevada al rango de coadyuvante de las políticas públicas de bienestar.

d) *“Acreditar la suscripción de una póliza de seguro que cubra tanto los daños ocasionados a las personas voluntarias como a terceros en el ejercicio de la actividad de voluntariado, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente”*. En cuanto al régimen de la responsabilidad extracontractual, hemos de efectuar una doble distinción. Por lo que se refiere a los daños sufridos por los propios voluntarios en el ejercicio de sus actividades de voluntariado, esta norma reconoce a los voluntarios el derecho a estar asegurados

contra los daños derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente. En cuanto a la responsabilidad extracontractual frente a terceros, el artículo 10 de la Ley dispone que las Entidades de acción voluntaria responderán civilmente frente a terceros por los daños y perjuicios causados, por acción u omisión, por las personas voluntarias que participen en sus programas, tratándose de Entidades privadas, de conformidad con lo establecido en el Código civil (es decir, artículos 1902 y siguientes), y tratándose de Entidades públicas, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ( es decir, artículos 139 y siguientes). Resulta loable la obligación de suscribir dicho seguro de responsabilidad civil en todo caso, ya que se trata de garantizar el resarcimiento de estos daños a las víctimas, sean éstas los propios voluntarios o terceros. Precisamente a tal efecto, el artículo 21 de la Ley gallega dispone que *“la Xunta de Galicia suscribirá una póliza de seguro que cubrirá los riesgos derivados de la acción de los voluntarios -tanto la responsabilidad civil derivada de sus actuaciones como los accidentes sufridos por los mismos voluntarios- cuando participen en las actividades organizadas por dicha Administración”,* a lo que añade que *“a la misma podrán adherirse las Entidades de acción voluntaria que reúnan las condiciones que se establezcan en el plan gallego de voluntariado”.* Parece evidente, por tanto, que las Entidades privadas que no cumplan tales condiciones tendrán que suscribir dicho seguro por su cuenta.

e) *“Cubrir los gastos de las personas voluntarias derivados del desarrollo de su actividad”.* El contrapunto de la ausencia de contraprestación económica consagrada por el artículo 3 de la Ley gallega de voluntariado viene representado por el reembolso a cargo de la Entidad de voluntariado de los gastos o costes asumidos por las personas voluntarias en el desarrollo de su actividad. De tal suerte que sobre estas dos características se ha construido el concepto legal de

gratuidad del voluntariado, el cual queda así orientado al mantenimiento de la integridad patrimonial del sujeto voluntario. De tal suerte que si la actividad voluntaria no ha de ser un mecanismo de enriquecimiento, tampoco ha de ser una vía de pérdida de masa patrimonial (*cfr.*, MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, pág. 130).

f) *“Dotar a las personas voluntarias de los medios y recursos apropiados para el cumplimiento de sus funciones”*. Al igual que la finalidad de la obligación que sanciona su letra c, se trata de garantizar la eficacia de una acción voluntaria elevada al rango de coadyuvante de las políticas públicas de bienestar.

g) *“Garantizar a los voluntarios las debidas condiciones de seguridad e higiene en el desarrollo de su actividad, así como el establecimiento de las correspondientes medidas de prevención de riesgos”*. Al igual que el legislador garantizara la indemnidad patrimonial del voluntario, con el reembolso de los gastos que conlleva el desarrollo de su actividad, ahora se trata de garantizarle también su indemnidad personal, con las debidas garantías de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales en el desarrollo de su actividad, en aras de la protección de su derecho a la vida e integridad física.

h) *“Facilitar a las personas voluntarias una acreditación que las habilite e identifique para el desarrollo de su actividad”*. Recordemos que lo que se *“institucionaliza”* es la colaboración social organizada.

i) *“ Certificar la actividad de las personas voluntarias con constancia de sus datos personales identificativos y la duración y naturaleza de la actividad desarrollada”*. La importancia de esta obligación entronca directamente con las medidas de promoción y fomento del voluntariado a través de su valoración curricular (*cfr.*, artículo 14, en su letra i, de la Ley gallega).

j) *“Llevar un registro de altas y bajas de las personas voluntarias”*. Se intenta con ello dotar de seguridad jurídica la relación de voluntariado, ya que se

trata de dejar constancia de los momentos inicial (constitución) y final (extinción) de dicha relación.

k) *“Informar a las personas voluntarias sobre los fines y régimen de funcionamiento de la Entidad”*. Evidentemente, buena parte del éxito de la relación jurídica entre Entidad y voluntario dependerá de una adecuada sintonía entre ambos, para lo cual es necesario habilitar cauces de información recíproca de manera previa.

l) *“Facilitar la participación del voluntariado en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas en que intervengan”*. No se trata del reconocimiento de derechos políticos que son exclusivos de la condición de socio de la respectiva Entidad, sino sólo de brindar cauces de participación en el diseño, ejecución y evaluación de la acción voluntaria a su protagonista.

m) *“Efectuar el seguimiento y evaluación de las actividades programadas, garantizando la consecución de los objetivos previstos”*. Nuevamente se persigue la eficacia de la acción.

n) *“Las demás que se deriven de la presente Ley y del resto del Ordenamiento jurídico”*. Por supuesto, también, entiendo yo, cualesquiera otras reflejadas en el acuerdo o compromiso de incorporación y, en consecuencia, aceptadas por ambas partes al amparo del principio de autonomía de la voluntad consagrado en el artículo 1255 del Código civil (*cfr.*, artículo 15, en su letra a, de la Ley gallega).

Por lo que se refiere al incumplimiento de tales obligaciones, el artículo 9 prescribe que su incumplimiento reiterado por las Entidades de acción voluntaria, verificado por el órgano competente de la Xunta de Galicia mediante expediente contradictorio, podrá determinar la aplicación de alguna de las siguientes sanciones: la baja en el Registro de Entidades de acción voluntaria; la revocación de toda subvención concedida por las Administraciones públicas; la resolución de cualquier convenio celebrado con las Administraciones para la ejecución de

programas y proyectos; y el cese, en su caso, como miembro del Consejo Gallego del Voluntariado. Resulta clara la necesidad de un ulterior desarrollo reglamentario de este precepto que gradúe las infracciones y las sanciones en graves, menos graves y leves, en aras del respeto al principio de proporcionalidad.

Por lo demás, señalar que el artículo 22 de la Ley regula la participación de las Entidades de acción voluntaria, al señalar, en su número 1, que *“serán reconocidas como instrumentos de participación ciudadana en el diseño y ejecución de las políticas públicas en las áreas de interés general del artículo 4”* y, en su número 2, que a tales efectos *“estarán representadas en los órganos de consulta y participación constituidos a estos efectos en cada una de dichas áreas, de conformidad con lo previsto en sus respectivos reglamentos”*.

*B) Las personas voluntarias.-*

De acuerdo con el número 1 del artículo 13 de la Ley gallega, *“se entiende por persona voluntaria toda persona física que de modo libre, altruista y responsable realiza actividades en favor de los demás o de interés colectivo, en el seno de Entidades de acción voluntaria públicas o privadas y democráticas sin ánimo de lucro y sin recibir ningún tipo de contraprestación económica”*, a lo que añade que *“la condición de persona voluntaria será compatible con la de socio en la misma Entidad”*, lo que ayuda a deslindar el distinto alcance de ambas figuras, ya que la voluntad de ingresar en una organización es muy distinta de la voluntad de participar en ella como voluntario.

En cuanto a la necesaria capacidad de obrar para asumir la condición de voluntario, el número 2 de dicho artículo 3 señala que *“los menores de edad podrán participar en programas y proyectos de voluntariado específicamente adaptados a sus características, mediante autorización expresa de sus padres, tutores o de la institución que los tenga a su cargo, con respeto, en todo caso, a la voluntad del menor”*, añadiendo en su número 3 que *“la autorización expresa acompañará necesariamente al acuerdo o compromiso de incorporación que se*

*suscriba*". A pesar de su pésima redacción, entiendo que la capacidad de los menores de edad para ser voluntarios, circunscrita legalmente a programas adaptados a su minoría de edad, viene determinada por su capacidad natural de querer y entender la acción voluntaria que se propone, con la asistencia de sus representantes legales.

Por supuesto, la adquisición de voluntario va ligada inexorablemente a la celebración del acuerdo o compromiso de incorporación regulado en el artículo 11. En efecto, éste dispone que *"la incorporación de las personas voluntarias a las Entidades habrá de formalizarse por escrito mediante acuerdo o compromiso, en el cual se determinará el carácter altruista de la relación"*. Entiendo que la naturaleza jurídica de dicho acuerdo se corresponde con la de un negocio jurídico gratuito, cuyo carácter altruista no impediría calificarlo como contrato civil, y por ello, fuente de una relación jurídica de naturaleza patrimonial del todo extraña allamado *"don del voluntariado"* (cfr., MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, págs. 153 y siguientes), pero que difícilmente puede ahora desterrarse del contenido obligatorio que le adscribe la Ley, al elevarlo a la categoría de contrato típico a título gratuito, al lado de la donación, el mandato, el comodato, el simple préstamo y el depósito. Es decir, consecuencia directa de la inyección estratégica de la colaboración gratuita en la vida económica (cfr., v. gr., artículo 18.4 de la Ley gallega) sería la absorción de dicho *"don"* por una percepción patrimonialista de la gratuidad (cfr., MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, págs. 144 y 153). Lo que determina que la *"institucionalización"* no es neutral, ya que conlleva cambios fundamentales en la propia manera de ser del voluntariado. Lo que nos permite afirmar que el legislador, lejos de limitarse a reconocer una realidad prejurídica, la conforma a su política legislativa, contractualizando esta forma de colaboración social (cfr., MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, pág. 141).

## *El voluntariado en la sociedad actual*

En cuanto a su contenido, la misma norma indica que dicho acuerdo detallará:

a) *“El conjunto de derechos y deberes que, con arreglo a la presente Ley, correspondan a ambas partes”*. Ello significa que dicho conjunto constituye el contenido mínimo legal obligatorio, sin perjuicio de que el mismo se vea ampliado, como ya adelanté, en aplicación del principio de autonomía de la voluntad ex artículo 1255 del Código civil (*cfr.*, artículos 8, en su letra n, y 15, en su letra a, de la Ley gallega).

b) *“El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación a las mismas que se comprometen a realizar las personas voluntarias”*. Se trata de concretar las prestaciones de hacer objeto de las obligaciones convencionales asumidas por los voluntarios en el acuerdo de incorporación.

c) *“La formación requerida para el desarrollo de las actividades encomendadas y, en su caso, el procedimiento a seguir para adquirirla”*. Es evidente que la consecución de una acción eficaz impone o bien que el voluntario tenga la formación necesaria para llevarla a cabo con ciertas garantías de éxito o bien que se concrete, en el supuesto de que carezca de ella, el compromiso de la Entidad de facilitársela y el suyo propio de adquirirla .

d) *“La duración del compromiso y las causas y formas de resolución del mismo por las dos partes”*. Se trata de dotar de seguridad jurídica a los mecanismos de desvinculación entre las partes de la relación de voluntariado, lo que sin duda alguna ayudará a las Entidades a planificar la disponibilidad de los recursos humanos voluntarios que en cada momento sean necesarios. Como las formas más usuales de desvinculación se me antojan el transcurso del plazo, la resolución, el mutuo disenso y el libre desistimiento.

f) *“Los fines y objetivos de la Entidad en la cual se integra”*. Sin duda alguna, ello ayudará al voluntario a conformar su voluntad de elección respecto de

la Entidad a la que se quiera incorporar, al darle a conocer de antemano los objetivos y fines de la misma.

Por otra parte, en correlación con las obligaciones que el artículo 8 de la Ley gallega impone a las Entidades de voluntariado respecto de los voluntarios, su artículo 14 sanciona los derechos de los mismos, razón por lo que nos remitiremos a lo dicho respecto de aquel artículo.

En todo caso, la enumeración es la siguiente:

a) *“Participar activamente en la organización en que estén integradas de acuerdo con sus estatutos, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en que colaboren”*. Lo que ya sabemos que no les atribuye la condición de socios.

b) *“Ser tratadas sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias”*. Es superfluo, pues ello les corresponde como a cualquier otro ciudadano.

c) *“Recibir la orientación, apoyo y formación necesarios para el ejercicio de su actividad”*.

d) *“Estar aseguradas por los riesgos que puedan derivarse del ejercicio de la actividad voluntaria, por los capitales que reglamentariamente se establezcan”*.

e) *“Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntarios”*.

f) *“Realizar sus actividades en condiciones de seguridad e higiene”*.

g) *“Ser reembolsadas de los gastos que pueda ocasionarles la actividad de voluntariado”*.

h) *“Disponer de los medios y recursos necesarios para el desarrollo de su actividad”*.

i) *“Recibir certificaciones de su participación en los programas y proyectos de voluntariado, que podrán, en su caso, como reconocimiento de su valor social, ser objeto de valoración en su currículum”*.

## *El voluntariado en la sociedad actual*

j) *“Cesar libremente en su condición de personas voluntarias”.*

k) *“Obtener el cambio de programa asignado cuando existan causas que lo justifiquen, dentro de las posibilidades de la Entidad”.*

l) *“En general, los demás que se deriven de la presente Ley y del resto del Ordenamiento jurídico”.*

m) *“No ser asignadas a la ejecución de tareas ajenas a los fines y naturaleza de la Entidad”.*

Por su parte, el artículo 15 regula los deberes de las personas voluntarias, algunos de los cuales nos permiten deducir correlativos derechos tanto de las Entidades de voluntariado como de los beneficiarios de la acción solidaria, en ambos casos, respecto de los voluntarios. Los deberes que prescribe la norma son los siguientes:

a) *“Cumplir los compromisos acordados con las Entidades en que se integran, respetando lo dispuesto en sus estatutos”.* Lo que permite reafirmarnos en la vigencia del principio de autonomía de la voluntad también en este ámbito.

b) *“Guardar la confidencialidad respecto a la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad”.*

c) *“Rechazar toda clase de contraprestación económica o material que pueda serles ofrecida por el beneficiario u otras personas en virtud de su actuación”.*

d) *“Actuar de forma diligente, responsable y solidaria en la ejecución de las tareas que les sean encomendadas, siguiendo las instrucciones que se impartan”.*

e) *Respetar los derechos y creencias de las personas beneficiarias.*

f) *Participar en las actividades de formación establecidas por la organización.*

g) *Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.*

h) *Cuidar y hacer buen uso de los recursos materiales que pongan a su disposición las Entidades para el desarrollo de su actividad, así como emplear*

*debidamente las acreditaciones y distintivos de la organización que se les otorguen.*

Como todo este contenido obligatorio puede ser objeto de controversia por parte de cualquiera de las partes, el artículo 12 de la Ley gallega establece, con muy buen criterio, un mecanismo de resolución de conflictos mucho más ágil que el recurso a la jurisdicción ordinaria: el arbitraje. Al efecto, dicha norma señala que *“los conflictos que puedan plantearse entre las Entidades de acción voluntaria y las personas voluntarias podrán, antes de acudir al orden jurisdiccional que corresponda, ser sometidos a la Comisión de Arbitraje del Voluntariado a que se refiere el artículo 27 de la presente Ley”*. En cuanto al orden jurisdiccional competente, entiendo que será en todo caso el civil, cualquiera que sea la naturaleza de la Entidades de voluntariado.

## **VI.- El papel de la Administración pública gallega en relación con el voluntariado formal**

Ya tuvimos ocasión de comprobar que si hay algo que caracteriza a la *“institucionalización”* del voluntariado es el llamamiento a la responsabilidad de los ciudadanos apelando, entre otras razones, a la limitación de los recursos públicos. Desde esta perspectiva, resulta palmario que la mediatización de las motivaciones éticas de las personas enlaza con un problema práctico al que se enfrentan las Administraciones públicas: la discontinuidad de los servicios prestados mediante trabajos voluntarios. Frente a ello, los poderes públicos tratan ahora de asegurar que los voluntarios tengan una dedicación estable y elevada. Y la incentivación de las prestaciones voluntarias es la forma elegida por el legislador para asegurar este objetivo (cfr., MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Madrid, Trotta, 2001, págs. 46 y 61).

Como consecuencia de ello, la Ley gallega *“establece las competencias de la Xunta de Galicia y de las corporaciones locales para hacer efectiva una política de fomento de la actividad voluntaria”* (cfr., párrafos sexto, séptimo y octavo del

número 4 de su Exposición de Motivos), *“regulando medidas de promoción mediante la acción concertada, señalando los requisitos que tendrán que reunir los programas y proyectos y estableciendo un plan gallego para la promoción y fomento de la acción voluntaria”* (cfr., párrafo séptimo del número 4 de su Exposición de Motivos) y haciendo *“un reconocimiento explícito de los ayuntamientos en el campo del voluntariado, en un marco jurídico en el cual podrán ejercer libremente su iniciativa en su ámbito local”*, lo que les permite, en el ámbito de sus competencias, *“promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios contribuyan a satisfacer necesidades y aspiraciones de su comunidad vecina”* (cfr., párrafos sexto, séptimo y octavo del número 4 de su Exposición de Motivos).

Así, por lo que se refiere a las competencias de la de la Xunta de Galicia, el número 1 del artículo 16 de la Ley dispone que, con la finalidad de desarrollar la acción de voluntariado, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

a) *“Promover y fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en las actuaciones de voluntariado a través de las Entidades legalmente constituidas”*.

b) *“Fomentar la coordinación y planificación de acciones conjuntas de la Administración y las Entidades de acción voluntaria o de las mismas entre sí”*.

c) *“Suscribir convenios u otras formas de colaboración con las Entidades de acción voluntaria para la ejecución y desarrollo de programas y proyectos de voluntariado”*.

d) *“Establecer becas de estudios de formación y colaboración para el diseño, ejecución y elaboración de proyectos de interés general en materia de voluntariado que reglamentariamente se establezcan”*.

e) *“Proporcionar información, formación general, asesoramiento técnico y apoyo material y económico a las corporaciones locales y Entidades de acción voluntaria”*.

## *El voluntariado en la sociedad actual*

f) *“Realizar estudios e investigaciones, así como elaborar estadísticas en materia de voluntariado”.*

g) *“Crear y gestionar el Registro de Entidades de Acción Voluntaria”.*

h) *“Establecer medidas de reconocimiento público de las Entidades y personas que colaboren en el desarrollo de la acción voluntaria”.*

i) *“Crear un fondo documental y una base de datos sobre voluntariado que integrará el contenido de los diferentes programas de acción voluntaria”.*

j) *“Establecer los criterios para el seguimiento e inspección de las Entidades de acción voluntaria en lo relativo al cumplimiento de los fines, obligaciones y programas que se lleven a cabo al amparo de la presente Ley, financiados con cargo a los fondos públicos”.*

k) *“Impulsar la cooperación con organismos de ámbito estatal o internacional”.*

l) *“Establecer ofertas formativas para potenciar un voluntariado de calidad”.*

m) *“En general, cualesquiera otras competencias que la presente Ley u otras normas jurídicas puedan establecer”.*

Competencias que, ahora de acuerdo con su número 2, serán ejercidas por la Consellería competente en materia de Administración local a través del Servicio Gallego del Voluntariado, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan a cada una de las demás Consellerías por razón de la materia.

Y por lo que respecta a las competencias de las Corporaciones locales, el artículo 17 preceptúa que les corresponde:

a) *“Programar y promover la coordinación de las actuaciones en materia de voluntariado dentro de su ámbito territorial”.*

b) *“Facilitar a las Entidades de acción voluntaria la información, formación y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de su actividad”.*

## *El voluntariado en la sociedad actual*

c) *“Promover estudios e investigaciones sobre voluntariado y colaborar con la Xunta de Galicia en la elaboración de estadísticas sobre voluntariado”.*

d) *“Realizar el seguimiento e inspección de las Entidades de acción voluntaria en lo relativo al cumplimiento de sus obligaciones legales y de los programas y proyectos de voluntariado que se realicen en el ámbito de sus competencias con cargo a los fondos públicos”.*

e) *“Colaborar con las demás Administraciones públicas en el aprovechamiento de los recursos orientados a la cooperación internacional para el desarrollo”.*

f) *“Promover la creación de oficinas municipales de voluntariado, bien por sí mismas o mediante agrupaciones entre ellas”.*

g) *“Cualesquiera otras funciones que se les encomienden por delegación de la Xunta de Galicia”.*

El instrumento básico de esta política de incentivos es el llamado Plan gallego para la promoción y fomento de la acción voluntaria regulado en el artículo 23 de la Ley, el cual (de acuerdo con su número 1) *“comprenderá el conjunto de acciones que en materia de promoción y fomento del voluntariado desarrollen los distintos departamentos de la Xunta de Galicia a fin de lograr su coordinación”* y *“posibilitará la integración en dichas acciones de las actividades e iniciativas de las Administraciones locales y Entidades de acción voluntaria que, cumpliendo los requisitos exigidos en la presente Ley y estando inscritas en el Registro de Entidades de acción voluntaria, soliciten su incorporación”*, correspondiendo (según su número 2) su elaboración y seguimiento al Servicio Gallego de Voluntariado, y su aprobación al Consello de la Xunta de Galicia, previo informe del Consejo Gallego del Voluntariado.

# **El voluntariado en la sociedad actual**

D<sup>a</sup>. Luz Campello García.

Socióloga. Trabajadora Social. Responsable de Voluntariado y Organizaciones Sociales del Complejo Hospitalario “Juan Canalejo”. A Coruña

## **Introducción**

El **voluntariado** si bien no se trata de un fenómeno nuevo, su configuración actual se inicia en los años ochenta y se consolida en la década de los noventa. En este tiempo, crecen y se desarrollan las organizaciones no lucrativas, aumenta el número de personas voluntarias y se transforma su papel en la sociedad, con una legitimación social nunca antes alcanzada. El voluntariado está íntimamente relacionado con la realidad social, económica y política de un país, en su tendencia a autorregularse de manera inteligente, evoluciona y se transforma, como lo hicieron las relaciones humanas a lo largo de la historia, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las personas y con los cambios en las normas sociales y valores culturales de la época.

En este sentido, si nos atenemos a los datos estadísticos referentes a participación ciudadana, España figura a la cola de los países europeos; no obstante, se trata de un dato en gran medida engañoso, que viene explicado por la presencia de importantes redes informales y el alto nivel de solidaridad de nuestras familias, que suplen en gran medida las necesidades de participación formal, al dar respuesta en sentido amplio, a dificultades de cualquier orden. Aunque también se pueden señalar otros motivos de esta baja participación formal, como es la juventud de nuestro sistema democrático o la persistencia de los tradicionales vínculos comunitarios. Pero es sin duda, el declive del modelo de familia extensa tradicional, el que tiene mucho que ver con el enorme desarrollo y reconocimiento social en nuestros días del voluntariado, como una forma de

participación organizada, simulando las “relaciones informales” en retroceso, y concibiéndose como una forma legítima, libremente asumida de participación solidaria.

De este modo, el movimiento del voluntariado se ubica en la *zona de tránsito* que va desde la crisis del Estado de Bienestar hasta la emergente Sociedad de Bienestar, es decir, el voluntariado se revitaliza con la crisis del Estado protector asistencial y el paso a un modelo tripartito de corresponsabilidad social, donde además del Estado como garante de los derechos sociales, están presentes las organizaciones del Tercer Sector y la economía de mercado.

### **Cambios sociales que precipitan el fin del Estado de Bienestar**

Las limitaciones del sistema de protección institucional del Estado, son el motor de una reforma social ineludible, que contribuye a fortalecer el papel del voluntariado, al exigir no sólo el “Estado necesario” para garantizar los derechos sociales, sino también la “sociedad necesaria” para redefinir como deben ser satisfechos tales derechos y la eficiencia del mercado de cara a la gestión socialmente rentable<sup>1</sup>, lo que algunos autores denominan Sociedad de Bienestar y otros, Estado Social.

#### *1.1. Aumento de demandas sociales al Estado*

El aumento de demandas sociales al Estado, conlleva un importante crecimiento del gasto social y una tendencia a la burocratización, dos factores que dificultan la respuesta a las necesidades sociales y restan eficacia al sistema.

#### *Aumento del gasto social y límites presupuestarios*

Se da un crecimiento desmesurado y no previsto del gasto social, motivado por situaciones de paro, precariedad laboral, pobreza, demandas de

---

<sup>1</sup> Herrera M., *El tercer sector en los sistemas de bienestar*, Valencia: Tirant lo blanch, 1998

prestaciones sociales, así como, por la universalización de algunos derechos como la sanidad, la educación, las pensiones, etc. Todo ello desde la perspectiva de una ciudadanía pasiva, que reclama al “Estado protector” la responsabilidad exclusiva en la respuesta a sus problemas, mientras éste se siente impotente, ante el aumento progresivo de demandas y las limitaciones presupuestarias.

#### Escasa eficiencia en la gestión de recursos sociales

Si a la escasez de recursos públicos, se le añade la excesiva burocracia que ralentiza la gestión del proceso y le resta eficiencia, queda en evidencia un Estado incapaz de satisfacer las expectativas de Bienestar que presenta la población. Expectativas, que a su vez se presentan con un mayor grado de exigencia, con una mayor demanda de particularización de los servicios y una mayor diversificación de las formas de protección.

Por otra parte, debemos tener presente, que el Estado de Bienestar no alcanza a satisfacer las nuevas demandas emergentes que se resisten a la monetarización, especialmente las referidas a necesidades postmateriales o “de proximidad”. A ello se suma, la débil presencia del mercado en este campo, que no está dispuesto a proveer muchos de estos recursos a personas con escasos medios económicos y que la población no siempre está dispuesta a pagar un precio basado en el logro del beneficio. Acentuando así, la percepción de que los Gobiernos no siempre ofrecen la mejor solución a los problemas de la sociedad<sup>2</sup>.

1.2. Nuevas tendencias demográficas: el sobreenvjecimiento de la población.

---

<sup>2</sup> Rodríguez Cabrero, G et al., *Las entidades voluntarias en España*, Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, 1996

Las nuevas tendencias demográficas, como la prolongación espectacular de la esperanza de vida y el consiguiente envejecimiento de la población, sobre todo el envejecimiento del envejecimiento -mayores de 80 años de edad-, como un fenómeno de las sociedades modernas sin ningún precedente anterior. Esta tendencia conlleva nuevas necesidades relacionadas con el cuidado y el soporte social, así como con situaciones de aislamiento y soledad, que pueden venir agravadas por la pérdida del cónyuge, de amigos o de otras personas del grupo de iguales.

En la vejez el miedo al abandono, la enfermedad, la invalidez o la soledad son las fuentes principales de angustia, de ahí que la conexión y la participación social sea un elemento esencial para sentirse felices y sanos<sup>3</sup>.

### *1.3. Cambios en los modelos y funciones de la familia*

El fenómeno del envejecimiento de la población alcanza mayor trascendencia, si tenemos en cuenta los cambios en los modelos y funciones de la familia, sobre todo el fin de la familia extensa tradicional -donde tenían cabida los mayores- y el debilitamiento de la función del cuidado.

#### *1. El fin de la familia extensa*

Actualmente, las familias se caracterizan por ser más flexibles y multiformes y por la reducción del número de miembros, con el predominio de las familias nucleares, en muchos casos sin hijos y en otros, monoparentales - generalmente mujeres solas, con o sin hijos-, u otras formas de cohabitación en expansión, como segundos matrimonios de personas divorciadas, con hijos

---

<sup>3</sup> Rojas Marcos, L., *La ciudad y sus desafíos*, Madrid: Espasa Calpe, S.A., 1999.

comunes o de ambos cónyuges; todas ellas regidas prioritariamente, por el deseo de bienestar y la búsqueda de la calidad de vida y de la felicidad.<sup>4</sup>

## *2. La delegación del "cuidado" en el sistema social*

Otro aspecto que caracteriza a las familias en la actualidad es la transferencia de funciones tradicionales y posiblemente universales, a otros organismos especializados que ha ido creando la sociedad, como la educación, que fue delegada en las escuelas y el ocio, en el mercado cultural y del espectáculo. De este modo, también las funciones de apoyo continuado, el cuidado de los mayores y de los enfermos, así como la dedicación -sobre todo de las mujeres- como una obligación y un compromiso entre sus miembros, más moral que legal, características de la familia extensa, han quedado relegadas a un espacio mínimo en los nuevos modelos de familias y en muchos casos, están siendo derivadas a otros organismos del sistema de protección social público y privado (Servicio de Ayuda a Domicilio, Residencias de mayores, Centros de Día, etc.).

### *- El emergente rol público de la mujer*

El cambio en el papel de la mujer, que ha pasado del ámbito estrictamente privado y familiar -con una función exclusiva de procrear, cuidar y atender la casa- al ámbito de lo público, con una participación social cada vez más significativa y la incorporación progresiva al mercado del trabajo remunerado. Este progreso de la mujer está obligando a reorganizar los roles familiares y a contemplar medidas de soporte y conciliación vida laboral - vida doméstica, para garantizar la igualdad de oportunidades y paliar dificultades.

#### *1.4. La dependencia como fenómeno social*

---

<sup>4</sup> Rojas Marcos, L., *La ciudad y sus desafíos*, Madrid: Espasa Calpe, S.A., 1999.

## *El voluntariado en la sociedad actual*

A los cambios en las estructuras familiares, tenemos que añadir, los efectos producidos por las nuevas formas de enfermar, con un predominio de los procesos crónicos y un aumento de las situaciones de dependencia, que alcanza mayor relevancia por el ya señalado envejecimiento de la población. Esta situación genera nuevas necesidades de cuidado y soporte, durante periodos muy importantes en tiempo y en intensidad, que ni las instituciones de salud ni los recursos de Servicios Sociales exclusivamente, son capaces de resolver. Superando asimismo, las posibilidades de las familias, cuyas dificultades generalmente son mayores, cuanto menor sea el número de miembros en la misma, aunque no se trate de una correlación perfecta.

En definitiva, aunque nunca se ha vivido tantos años ni tan saludablemente como ahora, con importantes mejoras en el acceso a la educación, avances en la igualdad de oportunidades y la democratización general de nuestra sociedad, no obstante, muchos de los conflictos y problemas que nos afectan son resultado de este progreso y de la complejidad de estar constantemente “a prueba”, con desafíos permanentes, obligados a tomar continuamente decisiones ante diferentes opciones, en nombre del tan ansiado bienestar personal y de la primacía de la economía del dinero que todo lo sustenta. Si bien, es este mismo contexto de complejidad, el que favorece nuevas formas de relaciones humanas, de manera que, como nos sugiere la socióloga estadounidense Arlene Skolnick, cuanto más impersonal, más compleja y conflictiva es la vida en los medios urbanos en los que nos asentamos, más agudo es el anhelo de la amistad y comprensión de sus habitantes<sup>5</sup>, es como si la “alta tecnología” de la sociedad actual generara la necesidad de un “alto contacto humano”.

---

<sup>5</sup> Rojas Marcos, L., *La ciudad y sus desafíos*, Madrid: Espasa Calpe, S.A., 1999.

## **La encrucijada del voluntariado: aproximaciones al modelo actual**

Conscientes de que el Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y de que estos, a su vez, reclaman un papel cada vez más activo en la construcción de una sociedad más solidaria, el voluntariado se puede definir como un movimiento *de compromiso con su entorno, que contribuye a generar tejido social y aporta respuestas flexibles e innovadoras a las necesidades sociales emergentes.*

Hoy en día, el voluntariado está sometido a un proceso de cambio y modernización, pasando de un papel meramente voluntarista y asistencialista a relaciones más participativas, de más calidad, orientadas al desarrollo. Si bien, corre el riesgo de que pueda venir “dirigido” desde la Administración, los medios de comunicación, etc. y transformarse en mero instrumento del poder; por ello es necesario que el voluntariado se convierta en sujeto -y no simplemente objeto- del proceso de cambio social en el que está inmerso<sup>6</sup>, como una nueva forma de entender la ciudadanía, desde una corresponsabilidad social y no únicamente desde la dejadez de funciones del Estado o del ámbito público. Se trataría así, de una forma de comprometerse y participar activamente en la sociedad, nuestra sociedad, quienes se sientan parte de ella, quienes se reconocen como ciudadanos y no como turistas accidentales o súbditos de un Estado.

El voluntariado se basa en una decisión tomada libremente sin ningún vínculo obligatorio de interdependencia, que sin embargo, conlleva un compromiso personal en el cuál la persona se *obliga voluntariamente* o como expresa Lipovetsky, responde a una exigencia autoimpuesta, y por lo tanto no está libre

---

<sup>6</sup> Moratalla, A.D., *Ética y voluntariado. Una solidaridad sin fronteras.* Madrid: PPC, 1997

de obligaciones y disciplina, según contempla el marco legislativo al que seguidamente queda sometida.

En la actualidad la decisión de hacerse voluntario/a constituye un acto electivo “a la carta”. Este hecho, responde al margen de libertad individual que tenemos, para decidir en el ámbito en el que queremos actuar, de manera acorde con la sociedad de opciones en la que vivimos. Se puede decir, que el voluntariado es la expresión de una cultura individualista, lo que no significa que sea irresponsable ni que sea más individualista que en otros tiempos, solo que hoy se expresa de modo natural la prioridad individual en las elecciones. Para Lipovetsky, “el individuo contemporáneo no es más egoísta que el de otros tiempos, expresa sin vergüenza la prioridad individualista de sus elecciones (.....), el altruismo erigido en principio permanente de vida es un valor descalificado (....) la nueva era individualista ha logrado la hazaña de atrofiar en las propias conciencias la autoridad del ideal altruista, ha desculpabilizado el egocentrismo y ha legitimado el derecho a vivir para uno mismo”<sup>7</sup>. Por tanto, el individualismo egoísta no es incompatible con la solidaridad, es más, incluso puede verse alimentado a través del voluntariado, donde el protagonista principal sigue siendo el sujeto, la persona voluntaria, no el grupo ni la comunidad<sup>8</sup>.

Para ser voluntario hoy en día, no es necesario ser ningún héroe moral, porque la solidaridad ya no se presenta como un camino lleno de sacrificios personales en beneficio de los más desfavorecidos ni como una forma de expresar grandes virtudes, valores o ideales. Se trata de un “*altruismo indoloro*”<sup>9</sup>, sin

---

<sup>7</sup> Lipovetsky, G., *El crepúsculo del deber. La ética indolora de los nuevos tiempos postdemocráticos*, Barcelona: Anagrama, 1994.

<sup>8</sup> Madrid, A., *La institución del voluntariado*, Madrid: Trotta, 2001

<sup>9</sup> Lipovetsky, G., *El crepúsculo del deber. La ética indolora de los nuevos tiempos postdemocráticos*, Barcelona: Anagrama, 1994.

renuncias, elegido libremente, no impuesto por nadie ajeno a nosotros mismos, ni siquiera por convicciones religiosas ni por ideologías políticas. El voluntariado actual es básicamente *pragmático, orientado a la acción*, “hacer algo para remediar algunos males del mundo o del entorno más inmediato”; es decir, que actúa y da respuestas, más preocupado por la eficacia social y por los resultados o beneficios que pueda lograr con su acción, que por las exigencias que impone a la persona voluntaria<sup>10</sup> o por las “intenciones puras” y motivaciones reales por las que está actuando. De ahí, que podemos hablar de un movimiento muy heterogéneo y poco cohesionado ideológicamente, sobre todo si lo comparamos con el de hace unos años, pero en cambio le une la fuerza del sentimiento y de la acción, pudiendo hablarse de un voluntariado cohesionado interactivamente.

En definitiva, estamos ante un voluntariado esencialmente *reformador y promocional*, que intenta desarrollar la autonomía de las personas y de los colectivos. No obstante, se trata de un modelo de voluntariado de contención o de “parcheo”, que de alguna manera ayuda a mantener la organización social y política de un país, interviniendo en el ámbito de la fragilidad social, de la pobreza, de las desigualdades, etc, pero con *escasa fuerza transformadora* de las estructuras que producen esas situaciones de exclusión social.

### **La articulación del voluntariado: aplicabilidad y gestión**

El voluntariado lejos de ser un elemento disgregador, se perfila como un *recurso* y un *elemento de imbricación* entre los tres sectores, que se articula por tanto, a través de organizaciones de iniciativa social (asociaciones, ONG´s,...), en el marco de la Administración Pública (central, autonómica y local) y desde la empresa privada (potenciando el voluntariado entre sus empleados, acciones de sensibilización social, donaciones u otras formas de solidaridad).

---

<sup>10</sup> Moratalla, A.D., *Ética y voluntariado. Una solidaridad sin fronteras*. Madrid: PPC, 1997

En este contexto se introduce la máxima del *trabajo en red*, como un principio esencial que sirve para enriquecerse mutuamente y optimizar recursos y esfuerzos, en todos los ámbitos en los que actúa el voluntariado y especialmente en las entidades no lucrativas, mediante la promoción de iniciativas de trabajo conjuntas que favorezcan el aprovechamiento de los recursos, tales como: información, intercambio de experiencias y de recursos (humanos, inmobiliarios, material fungible,...), mediante acuerdos de colaboración, sistemas de partenariado, etc.

El voluntariado, como organización formal de la ciudadanía no funcionan por si mismo sin la existencia de un modelo metodológico que lo sustente y de personal técnico que se encargue de desarrollar el ethos del voluntariado, es decir, *las formas de dirección, las técnicas de gestión específicas y los estilos de comunicación organizativa*<sup>11</sup>. Por tanto, son necesarios profesionales en la dirección y gestión de voluntariado en las organizaciones, porque estas entidades no pueden ser centros de voluntarismo asistencial, donde se trabaje a golpe de buena voluntad e improvisación.

### *3.1. Elaboración de un Programa de Voluntariado*

A la hora de trabajar con voluntariado, es necesario diseñar un Plan o en su caso un Programa donde se determinen los fines para los que se requiere a los voluntarios/as, las necesidades específicas a las que se quiere dar respuesta, y los medios necesarios para ello. Este Programa debe asentarse sobre una filosofía acorde con la institución en la que se desarrolle, donde se precisen cuáles son los principios de los/as voluntarios/as, los proyectos viables que se prevén llevar a cabo, el perfil más adecuado de voluntariado que se pretende y la metodología de trabajo o la forma en como se va a desarrollar.

---

<sup>11</sup> Moratalla, A.D., *Ética y voluntariado. Una solidaridad sin fronteras*. Madrid: PPC, 1997

## *El voluntariado en la sociedad actual*

Por último, el Programa debe contemplar los criterios de evaluación de proceso y de resultados de la actividad, e *introducir el enfoque economicista*, dado que el hecho de que el voluntariado no sea remunerado, no significa que no tenga que ser rentable socialmente.

### *3.2. Definir la figura del Responsable de Voluntariado*

En la dirección de voluntariado es necesaria una figura que se encargue de supervisar, promover, sensibilizar, resolver conflictos, establecer condiciones de colaboración y seguimiento de voluntariado. Durante mucho tiempo la gratuidad de la acción voluntaria parece que llevó implícito la ausencia de profesionales remunerados en su gestión, si bien en la actualidad y teniendo en cuenta la progresiva institucionalización del voluntariado, así como el desarrollo y la complejidad de la mayoría de las organizaciones sociales, tanto en lo que se refiere al modelo de voluntario/a, como a las tareas que desarrolla, no es posible funcionar bien sin la presencia de personal técnico

### *3.3. Gestión de Recursos Humanos de Voluntariado*

Establecer un procedimiento objetivo de gestión de recursos humanos de Voluntariado, sobre todo en lo referente a captación, selección, capacitación, integración y adaptación flexible, es una exigencia ineludible. En la gestión de voluntariado, es necesario articular las motivaciones y actitudes de los voluntarios, la eficacia del servicio o tarea que realizan, la viabilidad del Proyecto o Programa y la orientación hacia su razón de ser o filosofía de base.

### *3.4. Plan de sensibilización e integración del voluntariado*

Para conseguir una gestión adecuada de los valores que sustentan la acción voluntaria, es necesario articular y desarrollar un plan de sensibilización que contemple actuaciones a tres niveles. En primer lugar, la sensibilización hacia la sociedad, mediante conferencias, información y difusión en los medios de

comunicación, charlas, publicaciones, etc., con la finalidad de conseguir cierta visibilidad social, generar un clima favorable y una opinión acerca del voluntariado. En segundo lugar, hacia el voluntario/a, mediante la formación general acerca del significado del voluntariado, derechos y deberes, relación de ayuda, etc., y específica sobre el programa y actividad que va a desarrollar; así como, mediante el acompañamiento del voluntario/a durante su incorporación, durante el periodo de entrenamiento y a lo largo del tiempo, a través del seguimiento personalizado y grupal. Y por último, hacia la organización o la comunidad donde se lleve a cabo el programa utilizando acciones de difusión, investigación-acción y formación, que potencien una cultura integradora del voluntariado, que conviertan esa organización o comunidad, en un espacio de crecimiento y de maduración del voluntario y no meramente en “recolector o captador” del mismo.

### 3.5. Flexibilidad organizativa y metodología participativa

La acción voluntaria necesita una metodología de trabajo dinámica, flexible y participativa, donde se maximicen las relaciones humanas y se minimicen las formalidades rígidas, porque un voluntariado escasamente burocratizado es más sensible a los cambios en la percepción de las necesidades sociales. La flexibilidad organizativa, no implica una rebaja en la calidad y el establecimiento de unas mínimas garantías de formalización o institucionalización, sino que significa el no sometimiento burocrático del proceso.

La participación directa en la toma de decisiones y la aportación de ideas desde el voluntariado, son uno de los principios identificativos que caracterizan a este movimiento, permitiendo la innovación constante y la adaptación ágil y flexible a un entorno cambiante. Este modelo de gestión no siempre es posible compatibilizarlo con principios de eficacia, sobre todo en grupos grandes, tendiendo en muchos casos a la burocratización ya característica de las

Administraciones Públicas y al acercamiento a los modelos de gestión de la empresa privada.

### **El valor de uso del voluntariado: funciones y aportaciones**

- *Crea conexiones y fortalece el tejido social*

Permite un contacto directo con las personas o colectivos con los que interacciona, facilitado por la proximidad entre unos y otros, con intercambio de información y de experiencias, creación de lazos afectivos, de amistad o de ayuda mutua. Es un medio de entablar contactos y redes de solidaridad, por eso se dice que el voluntariado constituye el “capital social” de una sociedad, entendiendo éste, como los vínculos y conexiones que se crean entre las personas mediante la acción voluntaria y que se sabe que fortalecen la cohesión social.

- *Potencia la salud y la autoestima.*

Cualquier forma de participación social y máxime el voluntariado, conlleva una satisfacción personal implícita que hace sentirnos mejor, ofreciendo oportunidades de superación personal y de afrontar riesgos. El hecho de “ser importantes para alguien”, de que “nos necesiten” o de “poder ayudar a otros”, promueve un sentimiento de utilidad a las personas y aumenta la autoestima. Es un modo de ocupación mediante el que se genera un valor de uso, que incide directamente en la percepción de la valía de uno mismo y por tanto, en la promoción de la salud individual y social.

- *Genera empleo (directo e indirecto).*

El voluntariado se presenta como un *nuevo yacimiento de empleo, con capacidad de crear puestos de trabajo directos e indirectos*. Sin duda, la heterogeneidad que lo caracteriza, la multiplicidad de ámbitos en los que interviene, así como su capacidad para aglutinar recursos y el carácter

## *El voluntariado en la sociedad actual*

innovador de sus respuestas, actuando de manera ágil y flexible, son aspectos que le confieren un gran potencial de crecimiento y con ello de crear puestos de trabajo. El empleo directo, resulta de la propia evolución y formalización del voluntariado, que genera la necesidad de contar con profesionales tal y como hemos visto. Y, el empleo indirecto, en el sentido de que la propia acción voluntaria crea redes sociales y pone en contacto a las personas con diferentes ámbitos, aspectos que aumentan las posibilidades de acceder a la información y por tanto, al empleo. Por otra parte, como ya se ha dicho la acción voluntaria potencia la autoestima y la salud, y el sentirse mejor con uno mismo genera confianza y seguridad, factores predisponentes positivos a la hora de presentarse a una oferta de trabajo.

- *Previene la exclusión social y promueve la integración social.*

Se trata de un elemento integrador y generador de condiciones de inclusión social, más allá de los mecanismos estatales y del mercado. Promueve y facilita respuestas innovadoras a múltiples necesidades sociales, sobre todo a las denominadas de “proximidad” y de “respiro familiar”, que favorecen el desarrollo de las personas y sirven de sostén y refuerzo ante situaciones de fragilidad o vulnerabilidad social.

- *Actúa a modo de vigía de los déficits de la sociedad*

El voluntariado, ejerce un papel de *legitimación de nuevas necesidades* que afectan a grupos específicos, *en gran medida invisibles* a los mecanismos oficiales de detección de demandas. A través de la denuncia pública trata de problematizar y crear opinión acerca de las necesidades de un colectivo concreto, hasta convertirlas en problemas públicos, generales y sociales de los que el Estado tiene que dar cuenta. El papel de disidente y de reivindicación que juega el voluntariado es esencial para toda la sociedad, sin olvidar su aportación en cuanto a ideas y soluciones innovadoras.

- *Es un valioso aprendizaje de ciudadanía y de valores de solidaridad social*

Por su propia naturaleza<sup>12</sup>, su organización particular (iniciativa social), así como su orientación y acción específica, el voluntariado constituye una forma privilegiada de educar en valores solidarios y de promover la participación de la sociedad en la superación de los problemas que le afectan, potenciando la creación de comunidades vigorosas y activas.

Todos estos aspectos le definen como actor social por excelencia, que desde una postura de compromiso activo, participa en el desarrollo de políticas sociales públicas (locales, autonómicas y estatales).

### **La cuerda floja del voluntariado: revisión de aspectos esenciales.**

Son muchos los miedos que asaltan a buena parte de la población cuando se habla de voluntariado, si bien existen riesgos que debemos asumir y contribuir a que se minimicen, está no es razón suficiente para “quedarse de brazos cruzados”. De ahí que algunos aspectos que merecen especial atención para garantizar su equilibrio, sean los límites entre la acción voluntaria y el trabajo remunerado, la falta de coordinación entre organizaciones de voluntariado que está generando pequeños “reinos de Taifas” y el dilema entre la intervención del Estado en el Voluntariado y el riesgo de limitar su desarrollo e incluso fagocitarlo.

#### *Límites del voluntariado*

---

<sup>12</sup> Según refiere Antonio Madrid: “Lo voluntario” se presenta hoy día como un componente de la condición ciudadana. El voluntario es el esforzado, el meritorio, el generoso, el que se ofrece, el que está dispuesto a asumir riesgos antes que los demás, e que colabora sin estar objetivamente obligado a ello, el que arrastra cargas colectivas. La acción voluntaria tiene el mérito de la anticipación. Introduce un plus que tiene su origen en el ofrecimiento de la persona. Es la persona la que se dispone frente a los demás. En *La institución del voluntariado*, Madrid: Trotta, 2001.

## *El voluntariado en la sociedad actual*

¿Hasta donde puede llegar el voluntariado?, ¿dónde están los límites con el trabajo remunerado?. Dependiendo del momento histórico o del país que estemos hablando, el cometido del voluntariado será diferente, porque no existen unos límites definidos ni preestablecidos. Como ya se ha señalado, se trata de un movimiento social que evoluciona constantemente, y varía en función de la sociedad en la que se desarrolla.

Cabe esperar que, si una sociedad madura democráticamente y crea conciencia y cultura de voluntariado, como una expresión de participación social; sean no solo las personas voluntarias las que en su papel de corresponsabilidad social reclamen *espacios* voluntarios propios y discriminen aquellos otros que consideren ajenos a su cometido, sino que también toda la sociedad, de manera activa, vaya definiendo y redefiniendo constantemente los límites de la acción voluntaria.

### *Escasa coordinación entre organizaciones de voluntariado*

La excesiva parcelación y la falta de coordinación entre organizaciones de voluntariado y entre estas y otras entidades, constituye una pérdida inestimable de esfuerzos y de recursos. La alta fragmentación social y la diversificación de las entidades existentes, implica un mayor esfuerzo en la articulación de todas ellas, pero también una mayor riqueza, porque todas pueden aportar algo desde su particularidad. Por tanto, son necesarias políticas de concertación social que potencien nuevas formas de coordinación intersectorial y de imbricación público-privado, que sirvan para optimizar las sinergias que genera la propia acción del voluntariado.

### *La implicación real de las Administraciones Públicas versus riesgo de fagocitación*

El Estado para poder intervenir eficazmente en la realidad social, no le basta con reconocer o garantizar la existencia de esos nuevos espacios, sino que necesita aprovechar la enorme energía y recursos que dicho fenómeno supone.

## *El voluntariado en la sociedad actual*

En esta postura radica una parte importante de la polémica actual, sobre todo entre los que abogan por un voluntariado no formal, autoorganizado sin interferencias ni controles del Estado y los que piensan que el Estado debe promover las condiciones que favorezcan el voluntariado y actuar conjuntamente en un proceso de importantes implicaciones mutuas. Si bien, también se necesita que el Estado garantice la autonomía del voluntariado y facilite la participación real del mismo, tanto en el ámbito comunitario como en las estructuras institucionales donde se integre, escuchando de sus propuestas y aprendiendo de sus “modos de hacer”.

El voluntariado constituye una parte importante del “capital social” de un país, que genera cohesión, desarrollo económico y progreso, por lo tanto, es obligado que los gobiernos inviertan en cultura de solidaridad como un componente esencial de las sociedades sanas y democráticas.

## **El voluntario y los mayores**

D<sup>o</sup>. José Carlos Millán Calenti.

Catedrático de Gerontología Clínica y Social (EU).

Departamento de Medicina. Universidad de A Coruña.

Desde 1996 (ley 5/1996 del 15 de Enero) en que se regula la actuación del voluntariado; mediante la oportuna Ley, se establece la incorporación al ordenamiento jurídico de las actuaciones de los ciudadanos que se agrupan para satisfacer los intereses generales.

De esta manera, podríamos hablar de un **pasado**, anterior a la promulgación de dicha ley y que se inicia tras la crisis del Welfare State (Estado de Bienestar) en los años 70-80 y durante el cual sabemos que había un grupo poblacional realizando acciones propias del voluntariado, bien a título individual, de manera informal o integrados en asociaciones u organizaciones más o menos conocidas y fomentadoras de esta actividad sin ánimo de lucro, como Cáritas o la Cruz Roja entre otras; hasta el momento en que la Ley ve la luz, **presente**, y comienza la gran expansión del movimiento voluntario, cuyas ramificaciones va extendiendo cada vez más y más y que en únicamente cinco años se han hecho totalmente imprescindibles.

El **futuro** del voluntariado, es ciertamente esperanzador, ya que, paralelamente al despegue de este colectivo, se esta generando una gran demanda en relación a los grupos más necesitados que no es posible que sea absorbida por la administración o los grupos estructurados; y nos referimos cuando hablamos de necesitados a las personas con problemas de salud mental, a los minusválidos, a los pacientes terminales y por supuesto a los jubilados y demás personas englobados dentro del término de “mayores”.

No hemos de caer en el tópico, tantas veces usado del "*voluntarismo*", como término que se refiere a una acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada pero ineficaz; sino que hemos de hablar de una reconducción del voluntario hacia las organizaciones, que traten de poner en marcha **actividades de interés general, que no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida, y que además sean altruistas, solidarias, voluntarias, y carentes de toda contraprestación económica.**

Englobando el **interés general** las actividades asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, científicas, deportivas, y sanitarias entre otras.

El voluntario, realiza su actuación de manera **libre**, sin ningún tipo de coacción; pero de acuerdo con su definición tampoco parece que haya una exigencia de compromiso formal, sobre lo que discrepamos, ya que si no se realiza una función con unos **objetivos marcados**, no se conseguirá ningún resultado positivo; por ello, desde aquí quiero dejar patente la importancia del **compromiso** sobre los objetivos trazados que todo voluntario debe de adquirir, además de participar en las tareas formativas en relación con las tareas asignadas y seguir las instrucciones en el desarrollo de las actividades encomendadas.

El marco de la Ley, es adecuado para integrar al voluntario tanto en el sistema social, como en el sistema socio-sanitario. Pero maticemos, que mediante la denominación sociosanitaria tratamos de englobar aquellas necesidades que no se pueden catalogar como únicamente sanitarias o únicamente sociales, ya que en su desarrollo van a condicionar la aparición de ambos aspectos, debiendo de ser los individuos beneficiarios de cualquier programa sociosanitario los ya señalados anteriormente, además de los que aparecen recogidos en el Programa de Atención Sociosanitario de Galicia; es decir:

- Los **ancianos** con pluripatología y deterioro físico y/o psíquico (ancianos frágiles).
- Los **enfermos mentales crónicos**.

## *El voluntario y los mayores*

- Los **minusválidos** físicos, psíquicos y sensoriales.
- Los **pacientes terminales**.

Mediante la asistencia socio-sanitaria se pretende potenciar los recursos alternativos, a fin de evitar la institucionalización de estos colectivos, reforzando la estructura de atención que en estos momentos recae en general sobre la familia y sobre el entorno social, incrementándose la cobertura que para las personas mayores, se englobaría principalmente en **Centros de atención diurna**, **Viviendas alternativas** (Comunitarias y/o tuteladas) y **Programas de apoyo domiciliarios**.

Para que la actuación sea eficaz, en lo que respecta al voluntariado tendremos que conseguir grupos de **acción continuada**, que paulatinamente vaya integrándose en los grupos de apoyo establecidos, tratando de conseguir establecer su rol específico independiente de los servicios de la administración, a los cuales en ningún caso deberá de sustituir, pudiendo realizar de manera general acciones de:

- Apoyo emocional, en relación con la soledad o el aislamiento.
- De información sobre su problema y las posibles soluciones.
- De apoyo sobre las actividades básicas de la vida diaria (comer, aseo, movilización, etc).
- Reivindicativos, a fin de una vez detectados los problemas, constituirse en un grupo de presión social en busca de soluciones.

# **El voluntariado con personas mayores. Problemas, logros y experiencias.**

D<sup>o</sup>. Antonio Abeijón Fábregas  
Presidente Provincial Cruz Roja Española. A Coruña

## **Introducción**

Haciendo una breve historia de la Cruz Roja y su evolución en el tiempo, historia marcada por el signo de los propios acontecimientos, digamos que quedan atrás aquellos camilleros legendarios y aquellos Puestos de Socorro en Carretera, identificadores de Cruz Roja, nacidos al impulso de los “puntos negros “ del tráfico, los cuales alcanzaron su plenitud en la década de los 60; época en que nuestro país comenzó a motorizarse.

No olvidemos que si bien Cruz Roja fue por naturaleza y en la lejanía en el tiempo, precursora de programas como los de “donación de sangre”, “transporte sanitario de emergencia”, “vigilancia de playas”, etc. realizados actualmente por otras entidades, de forma eficaz, hoy la demanda social hace que Cruz Roja vuelva sus ojos y dedique sus esfuerzos a colectivos vulnerables tales, como los mayores, y los niños, las mujeres, los discapacitados, los reclusos, los inmigrantes, los toxicómanos, los desempleados, etc., todos los cuales demandan la actuación de Cruz Roja en virtud del compromiso contraído con la sociedad y con la labor de auxilio a los poderes públicos.

Naturalmente, no podemos olvidar que, entre los Principios Fundamentales de Cruz Roja: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Unidad, Universalidad y Carácter voluntario, este último, el de la voluntariedad, es el que en estas jornadas, nos va a servir para desarrollar esta intervención, al referirla al “Voluntariado de los Mayores”; aunque yo, que dediqué una parte importante de mi tiempo a la recepción de voluntarios, traiga hoy a

colación, en un simple ejercicio de nostalgia, mis relaciones con ellos. Tengo que decir, que fueron muchos, alrededor de tres mil, las personas de ambos géneros, con un abanico de edades muy diverso, (de 18 a 60-65 años) de variada condición social, con ocupaciones múltiples (estudiantes de bachillerato, de formación profesional, titulados universitarios, militares, funcionarios, amas de casa, etc.) los que sentados delante de mi mesa tuve el inmenso placer de entrevistar en sesiones de aproximadamente media hora, que a mí se antojaban muy fugaces.

Para mi, esta época, anterior al acceso a la presidencia provincial, fue como un regalo por lo altamente enriquecedora, por lo que puedo aseguraros, que de todos aprendí bastante y que los conceptos de Humanidad y de Solidaridad, cobraron en mi mente un nuevo e inusitado valor.

Si siempre fue importante la labor del Voluntario por estar éste en la raíz de la propia existencia de Cruz Roja, la aportación a los cuadros activos de la Institución procedía en gran parte, del sector juvenil de ambos sexos, favorecida esta procedencia por la pirámide demográfica, más o menos sostenida en su composición lógica y tradicional.

Hoy con la acusada tendencia a la inversión de dicha pirámide por el descenso de la natalidad, Cruz Roja ha de dirigir su mirada hacia la participación del y la mayor, entendido como aquellas personas, sobre todo la mujer, que a partir de los 50 años, liberada ya de la carga familiar que supone la crianza de los hijos, no solo puede distraer parte de aquel tiempo dedicado a la vida de familia, sino, que como un medio recurrente de evasión con que llenar un tiempo antes consagrado a ésta, decide dedicarlo a aquellos que pueden necesitarlo. En cuanto al hombre, esta captación, se orienta hacia los 60-65 años, que es la pauta de edad de la jubilación.

Bien quisiera traer hoy aquí totalmente configurado, un programa relativo al voluntariado de mayores circunscrito a la Cruz Roja, entendiendo por mayor el

que sobrepasa la edad de 50 años. Muy a nuestro pesar, nos tememos que tal programa no sea significativo, por cuanto la oferta no llega a cubrir la demanda, pese al celo y la solicitud de nuestra Oficina de Voluntariado.

Son en Cruz Roja actualmente, bastantes los programas inmediatos que pueden absorber este contingente que denominamos “nuevo voluntariado”; no obstante, lo fijaremos en los siguientes:

- **Ayuda a domicilio complementaria**
- **Teleasistencia**
- **Centros de Día.**
- **Animación hospitalaria**
- **Salvamento Marítimo**
- **Socorros y emergencias**
- **Tareas organizativas y de coordinación**

### **Ayuda a domicilio**

En la Ayuda a domicilio complementaria, se requiere un voluntario de edad madura, que sintonice con la persona, que hallándose en su casa, con un cierto grado de deterioro y procedente de un estamento económico y social bajo, al que llamaremos usuario/a, recibe la visita asistencial de otra, que tras la consiguiente compañía, pueda compartir emociones, inquietudes, puntos de vista y que posea además la versatilidad suficiente, para enfrascarse en una conversación que aunque intrascendente y anodina, pueda parecer interesante.

Resumiendo estas aptitudes en lo que podemos denominar sensibilidad especial para el trato con las personas mayores; en algún caso discapacitadas. Se requiere asimismo fortaleza física para la prestación de posibles ayudas Y, sobre todo, una enorme capacidad para dar cariño.

No es preciso disponer de experiencia, aunque según las tareas a realizar, primen algunos conocimientos específicos, tales como trabajo social, nociones de psicología, animación sociocultural, prácticas de auxiliar de enfermería, etc.

### **Teleasistencia**

El perfil requerido para el voluntario o voluntaria que ha de acompañar a la persona, usuaria o usuario de Teleasistencia, generalmente más culta y más capaz, ya que ha de manejar un aparato telefónico; y con menos deterioro psíquico y físico que la del caso anterior, se ajusta a características similares, ya que los requerimientos suelen ser también muy semejantes.

La compañía, los buenos modos, la condescendencia, la educación, son cualidades de las que ha de hacer gala y que se dan en el plantel de voluntarias y voluntarios, que actualmente componen el cuadro de asistentes, en el que, en una perfecta simbiosis, concurren en paridad, los sexos sin especificación de edades, alternando las características, de juventud y madurez, las cuales no son definitorias.

### **Centros de Día**

Aquí, el usuario y/o usuaria, predominando la mujer, suele ser un enfermo/a, de Alzheimer o demencia senil, que por consecuencia requiere unos cuidados especiales. Cuidados que le son proporcionados generalmente bajo la dirección de un o una Médico, por trabajadoras sociales, por estudiantes en prácticas pertenecientes a la Escuela Universitaria de Terapia Ocupacional, u otras Escuelas de Enfermería. Los ejercicios de memoria, la musicoterapia, la movilización y rehabilitación, etc. según el caso, requieren la dirección y supervisión de especialistas en la materia.

También aquí el voluntario o voluntaria mayores, pueden realizar alguna labor de vigilancia, de acompañamiento durante los ejercicios que

requieren movimiento o traslado o, para la evitación de prácticas inconvenientes por parte de los enfermos, de las cuales la huida del Centro, es la más común.

En este caso, se requiere un voluntariado maduro, con una formación media normal y con un cierto grado de sensibilidad, para tratar a estos enfermos; además de cierta fortaleza física.

### **Animación Hospitalaria**

Para este equipo cuyo cometido consiste en animar y entretener a los niños y niñas menores, hospitalizados y concentrados en el Hospital Materno Infantil, se requiere la colaboración mixta de gente joven con cultura académica y, gente madura, generalmente con experiencia. La una por su facultad para la enseñanza y su capacidad de creación e improvisación y la otra, por sus cualidades adquiridas en el seno familiar tras el trato con menores.

### **Salvamento marítimo**

Aquí se requiere igualmente, gente joven y gente madura, esta última procedente de profesiones o actividades náuticas, tratando de combinar el arrojo juvenil y la resistencia física con la experiencia y la madurez en las actuaciones en algunos casos, no exentas de riesgo. Y por supuesto, como condición indispensable, el ejercicio de la natación con pericia y soltura.

### **Socorros y emergencias**

Digamos para no repetirnos, que el perfil de estos voluntarios se encuadra en las mismas exigencias de los anteriores aunque sin la obligatoriedad de los conocimientos náuticos y sin lo que se refiere a la natación. Por el contrario, debe poseer el título de Socorrista.

### **Tareas organizativas y de coordinación**

Para este apartado, dado que no se cuenta con un usuario/a definido, ya que las tareas de organización afectan aunque no de una manera especial, a todos cuantos se acogen al esquema de Cruz Roja, la exigencia para este

## *El voluntariado con las personas mayores. Problemas, logros y experiencias.*

voluntariado se refiere si acaso, a su capacidad de organización y de trabajo para sacar adelante las tareas encomendadas y, a su demostrada experiencia.

Naturalmente, en este caso, priman su anterior formación profesional, su facultad de discernimiento, su vena creativa, su adaptación a las normas de Cruz Roja , su formación institucional, etc.

### Tabla significativa

Programas	Total Vol.	Vol. Mayor	Porcentaje
Ayuda a Domicilio	20	8	40 %
Teleasistencia	40	6	15
Centro de Día	20	1	5 %
Animación Hospitalaria	20	1	5 %
Salvamento Marítimo	20	1	5 %
Socorros y Emergencias	80	3	4 %
Tareas organizat. y de coordinación	3	1	33 %
Totales	203	21	10.3 %

- La media de edad de estos voluntarios, es de 56 años.
- Solo 6 de estos, son mayores de 60 años
- Otras 12 personas en un período de un año, vinieron a informarse, pero no se quedaron.
- Se aprecia una tendencia al incremento de personas mayores en el voluntariado.
- En el año próximo, se va a realizar una campaña de captación específica.

### **Formación**

Cualquier Voluntario de Cruz Roja y por supuesto el perteneciente a este cuadro de Mayores, ha de cursar la llamada Formación Básica Institucional,

como primer eslabón del itinerario formativo, la cual contiene “los orígenes de Cruz Roja”, “los Convenios de Ginebra” y “la posición de Cruz Roja Española en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja”, además de la formación especializada, como puede ser, la de Primeros Auxilios, para cualquier otro cometido específico.

En el desempeño de cualquier modalidad de voluntariado de personas mayores se tendrán en cuenta, la disponibilidad para adquirir formación, la comprensión problemática de las personas mayores asistidas, la ausencia del rechazo al proceso de envejecimiento y a posibles deterioros físicos o psíquicos de los usuarios, la capacidad de organización y la facilidad de comunicación.

### **El marco de la acción voluntaria**

Digamos que el marco dentro del cual se mueve la Cruz Roja Española, aparte de sus propios Estatutos del 28 de junio de 1997, es el que señala la vía del artículo 9.2 de la Constitución Española, que se refiere a la promoción de actividades altruistas y solidarias desarrolladas voluntariamente por los ciudadanos y cuyo modelo es el adoptado por la Ley del Voluntariado.

Dicha ley de fecha 15 de enero de 1996 tiene como objeto fundamental, **“promover la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas”**

***La Ley, tiene tres partes diferenciadas:***

- ***El voluntariado***
- ***Las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones***
- ***Medidas de fomento del voluntariado***

Y de acuerdo con la Ley, (art. 3) la acción voluntaria debe ser, **Altruista y solidaria. Desarrollarse libremente. Sin contraprestación económica. Y, desarrollada en el marco de una organización.**

Otro aspecto importante de la Ley, es que determina los derechos y deberes de los voluntarios (art. 6 y 7) los cuales podemos clasificar en:

- **Derechos de participación:** no existencia de discriminaciones; funcionamiento democrático de las organizaciones.
- **Derechos de formación:** facilitar la formación y adiestramiento adecuado
- **Derechos económicos:** reembolso de los gastos que pueda ocasionar la acción voluntaria; seguros ante daños a terceros, etc.
- **Derechos de reconocimiento:** identificación; respeto y reconocimiento.

Y los deberes se pueden clasificar como:

- **Deberes de participación:** Participar en la organización, en la formación, etc.
- **Deberes de eficacia:** Actuar de forma diligente y solidaria; seguir las instrucciones adecuadas, etc.
- **Deberes de compromiso:** Cumplir los compromisos con la organización; confidencialidad; respeto a los beneficiarios; rechazo de contraprestación, etc.

## **Problemas, Logros y Experiencias**

Como quiera que el propio título de la charla nos propone un test sobre los Problemas Logros y Experiencias, trataré de sintetizarlo en este resumen que espero sea clarificador.

**Problemas.-** Ninguno derivado de la integración del mayor, en las tareas del voluntariado, las cuales, éstos, ejercen con gran sentido de la responsabilidad y con un alto grado de solidaridad.

Únicamente presenta problemas la captación; no olvidemos, que toda persona mayor, tiene hábitos y costumbres muy arraigadas, que llegan a anclarle en la rutina (sus zapatillas, su televisión, su libro de lectura, etc.) de difícil abandono, por lo cual, en un futuro próximo, se piensa en la realización de campañas intentando dicha captación, en los mismos centros de reunión y de ocio, secundada por una campaña a través de los medios.

*El voluntariado con las personas mayores. Problemas, logros y experiencias.*

El problema es de tal magnitud, que en el próximo Congreso Nacional de Voluntariado de Cruz Roja, a celebrar en la primera decena de diciembre, se abordará este asunto.

**Logros.-** En el presente, no podemos sentirnos satisfechos, ya que no se ha conseguido el objetivo, al no poder establecer una continuidad entre el recientemente extinguido Objeto y el nuevo voluntariado.

**Experiencias.-** Muchas, las cuales esperamos nos sirvan para lograr el objetivo propuesto, cual es la captación del voluntariado de los Mayores.

# **I Plan Gallego de Inclusión Social**

D<sup>a</sup>. Leonor Fernández Besada.

Coordinadora Provincial Plan Gallego Inclusión Social. Pontevedra

## **Introducción**

La Dirección General de Servicios Sociales pone en funcionamiento, en el período 2001-2006, el I Plan de Inclusión Social de Galicia, como un conjunto integrado de medidas dirigidas a promover la inserción social y laboral de las personas más desfavorecidas.

El Plan contó para su diseño, y cuenta por lo tanto para su organización y desarrollo, con la participación de todas las fuerzas sociales y económicas, al considerar que la lucha contra la exclusión social no es posible afrontarla de forma aislada y sectorializada, sino que debe afrontarse de manera colectiva y global.

En este sentido, se establecieron contactos con las entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como de iniciativa social, entendiendo que sólo con la implicación de la sociedad en la resolución de los procesos de exclusión que ella misma genera se puede establecer una verdadera promoción de la solidaridad e igualdad de oportunidades.

Con este planteamiento, el plan estableció unos mecanismos de participación del tercer sector en el desarrollo de distintas acciones de acompañamiento e inserción, que vienen a complementar y reforzar los itinerarios de inserción, y a establecer cauces de implicación activa de la iniciativa social. De esta manera, se plantea la posibilidad de desarrollar programas y proyectos en el campo de la salud, de la educación, de la promoción del empleo, de la vivienda y de la participación social y combinar estas acciones desde distintos enfoques.

## *I Plan Gallego de Inclusión Social*

La manera de posibilitar la participación del tercer sector fue a través de la orden de convocatoria de subvenciones a cargo de los presupuestos del Plan. En esta convocatoria de subvenciones realizada en agosto de 2001, se resolvieron 33 solicitudes positivamente, de las cuales 17 van a desarrollar sus actividades en la provincia de Pontevedra.

Entre las Asociaciones subvencionadas están:

- Cáritas diocesana Tui-Vigo,
- Federación de Asociaciones Vecinales "Eduardo Chao".
- Plan Comunitario REXURDIR, Marín.
- Plan Comunitario Monteporreiro.
- Asociación Ciudadana de Prevención da Violencia.
- ASVIDAL,
- MADRO,
- Escuela de Formación Social,
- AFÁN,
- Mujeres Progresistas de Vigo.
- Plan Comunitario de Teis, Vigo.
- Fundación "Erguete".
- U.G.T Galicia.
- CITE Galicia.
- AIDA de ayuda al africano.
- Cáritas diocesana De Santiago.
- ALAR, Proyecto Tornasol.

Teniendo en cuenta que las áreas de intervención con los usuarios/as del Plan de Inclusión van desde: acciones en el ámbito de la salud, ámbito educativo, ámbito de la vivienda, de preparación para el empleo y ámbito de la participación social, estas asociaciones abarcan con sus intervenciones un amplio abanico de aspectos a potenciar dentro del Plan de Inclusión, pues todas

## *I Plan Gallego de Inclusión Social*

van a desarrollar proyectos de carácter asistencial, acciones pre-formativas, formativas, preventivas y de incorporación social. Y a través del trabajo de las asociaciones donde la presencia del voluntariado cobra una vital importancia, ya que constituye un instrumento imprescindible para posibilitar la participación ciudadana y en definitiva contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas y familias en situación de exclusión.

Otra manera de implicación del tercer sector y a través de convenios y colaboraciones en dos ámbitos de especial referencia para plan, el ámbito de las minusvalías y de las personas mayores.

A nivel de minusvalías cofinanciando un plan específico de las necesidades de este colectivo, elaborado conjuntamente con el comité de representantes de minusválidos (CERMI-Galicia) del que forman parte la ONCE, COGAMI, FEGADES, FADENGA y FAXPG; al amparo de este plan se financiarán centros ocupacionales, se desarrollan programas de información y asesoramiento a través de las nuevas tecnologías, se realizará un plan global de prevención y eliminación de barreras y se asesorará la puesta en marcha de nuevos programas de ámbito local de ayuda domiciliaria, respiro familiar, residencias y pisos tutelados, transporte adaptado, rehabilitación médico-funcional, atención familiar y ocio y tiempo libre. A través de estas acciones se pretende potenciar la independencia de las personas con minusvalía y contribuir a su integración social. La labor del voluntariado colaborador en estas asociaciones va a posibilitar por medio del acompañamiento social con las acciones diseñadas en el plan sean más viables y efectivas.

A nivel de Personas mayores y a través del Plan de Mayores se ampliarán los programas de teleasistencia, ayuda en el hogar, centros de día, posibilitando el cuidado que precisan los mayores dependientes en su propio hogar y aliviando los cuidadores primarios. Se potenciará la integración de personas mayores en el

seno de una familia (acogimiento familiar) y se posibilitará el acceso de los mayores los bienes culturales y educativos.

En este sentido desde el Plan se tuvieron contactos con el Servicio Gallego del Voluntariado para el desarrollo de programas de acompañamiento social a personas dependientes: mayores, discapacitados, cargas familiares, etc.

Otra manera de posibilitar el desarrollo de acciones a favor de la comunidad a personas receptoras de RISGA consiste en que personas que no tienen otra posibilidad de proyecto de inserción puedan realizar su proyecto facilitando ayuda al acompañamiento social a otros usuarios/as de RISGA, con lo que se potencia la participación social de estas personas, a la vez que se incrementa su sentimiento de auto-eficacia y autoestima, además de potenciar actitudes de solidaridad.

En el ámbito de la participación social y en colaboración con entidades públicas y privadas prestadoras de servicios a la comunidad, se facilitará el establecimiento de proyectos itinerantes de ocio educativo y tiempo libre que supongan el acercamiento de estos recursos a los niños y jóvenes de familias en proceso de exclusión. También se contemplan programas de transición para la integración de inmigrantes con acciones del tipo acompañamiento a la gestión de trámites. Con estas acciones se pretende la integración y participación en los distintos ámbitos sociales y culturales de la comunidad, de personas que por sus condiciones sociales no acceden a estos recursos o no tienen las habilidades necesarias para este tipo de relaciones. Y sobre todo en este ámbito de participación social donde la figura del voluntariado tiene su máximo valor, a la hora de facilitarle a las personas usuarias del Plan, no sólo los recursos a nivel de ayuda a la realización de trámites administrativos, sino también como apoyo para el establecimiento de actitudes y habilidades que favorezcan su integración social.

## *I Plan Gallego de Inclusión Social*

Por lo que desde el Plan de Inclusión vemos el voluntariado como un potencial que favorece y facilita el desarrollo de las distintas acciones que conforman el Plan.

# **Voluntariado Social Fonseca**

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Luisa Fernández-Aperribay Cagide  
Presidenta y coordinadora de las Áreas de alfabetización y discapacitados  
del Voluntariado Social Fonseca.

## **Introducción**

Los problemas sociales de nuestro entorno más inmediato, marginalidad, soledad y pobreza, que afectan a una gran cantidad de colectivos, generó la necesidad de crear una asociación que ayudase a paliar los problemas sociales de estas personas.

El voluntariado Social Fonseca se constituyó en 1991, entre sus fines destacan, la asistencia y ayuda humanitaria y, en su caso, técnica, de manera gratuita y desinteresada a enfermos, ancianos, minusválidos, usuarios de drogas y cualesquiera otras personas que se hallen en situación de necesidad, desamparo o marginación.

El Voluntariado Social Fonseca es una asociación sin ánimo de lucro, cuyo ámbito de actuación es la provincia de A Coruña. En la actualidad cuenta con más de 180 voluntarios en activo.

Su sede social está en la calle Fonseca nº 8 de A Coruña, CP 15004 y teléfono nº 981/216096.

En 1998 la excelentísima Diputación de A Coruña, presidida a la sazón por Don Augusto César Lendoiro, le concedió el primer premio de interés social Concepción Arenal, en reconocimiento a la labor social desarrollada por el Voluntariado Social Fonseca, siendo miembro del jurado Don Joaquín Ruiz Jiménez.

## **Memoria 2000-2001 del área de Alfabetización de Adultos**

### *Justificación:*

## *Voluntariado Social Fonseca*

El Voluntariado Social Fonseca, en colaboración con varios centros sociales de A Coruña, detectó un amplio grupo de personas mayores de 55 años, generalmente mujeres, con severas carencias socio culturales y que no eran capaces de leer ni de escribir. La autoestima de estas personas es muy baja; y se acentúa en el terreno escolar, carecen de costumbre de usar fuentes de información, presentan dificultades instrumentales y de memoria para el auto aprendizaje, se desaniman ante las dificultades, poseen escasa preparación anterior y carecen de hábitos de trabajo intelectual, así como tendencia al cansancio, baja tolerancia a la frustración y en muchas ocasiones problemas familiares y económicos.

Los niveles de conocimiento son diferentes, por lo tanto, el punto de partida no es en absoluto el mismo para todo el alumnado. En un ámbito en el que coexisten situaciones tan diversas hay que generalizar finalidades y objetivos.

### *Procedimiento:*

El Voluntariado Social Fonseca comenzó con este programa en 1992, después de casi 10 años colaborando con diversos centros sociales, el procedimiento a seguir comienza con la reunión de preparación con los responsables del centro social del Ayuntamiento. En esta reunión se fija el perfil de los alumnos y su número. Con esta información se deciden cuantos grupos de trabajo serán necesarios para cada centro social, atendiendo al nivel de cada alumno (criterio de homogeneidad) y buscando un número reducido de alumnos que facilite la plena participación de todos y la correcta atención parte del monitor. A continuación se escogen los monitores más adecuados para cada grupo de alumnos, atendiendo a su experiencia, a sus habilidades docentes y a su capacidad de comunicación y escucha.

### *Objetivos:*

- Favorecer la autoestima, la valoración personal, reforzando las actitudes positivas, individuales y grupales.

## *Voluntariado Social Fonseca*

- Desarrollar la capacidad de comunicación, participación, escucha, tolerancia y solidaridad.
- Adquirir las destrezas e instrumentación básica para poder desenvolverse con cierta soltura en la sociedad y así mejorar su calidad de vida.
- Adquirir hábitos de salud y de respuesta al entorno social que faciliten la adaptación a las nuevas tecnologías.
- Adquirir los recursos necesarios para leer y escribir con una soltura mínima que permita fortalecer esos conocimientos y mejorar de este modo su capacidad lectora y su comprensión

### Actividades:

- Clases de alfabetización de adultos.
- Clases de cultura base
- Integrados en el plan URBAN, impartiendo alfabetización de adultos a personas de etnia gitana.
- Acompañamiento a visitas de interés cultural.

### Resultados:

Después de 10 años realizando esta actividad, el mejor criterio para evaluar el trabajo realizado, viene dado por la actitud positiva de los responsables de los centros sociales que cada vez nos demandan atender a más grupos. También se detecta una clara mejoría en los alumnos, tanto en su lecto escritura como en su adaptación al medio y en el interés por actividades próximas a su entorno.

### Evaluación:

A pesar de los logros alcanzados en el área de alfabetización de adultos, año tras año nos cuestionamos si debemos seguir prestando esta colaboración con el ayuntamiento o si por el contrario, debemos cesar la colaboración por

entender que esta actividad no debe recaer íntegramente sobre voluntarios, sino que debe estar realizada por profesionales.

## **Memoria 2000-2001 del área de Acompañamiento Domiciliario**

### Justificación:

Desde el comienzo de las actividades del voluntariado social Fonseca, detectamos las carencias sociales y afectivas en que se encontraban un número muy elevado de personas en nuestro entorno, sobre todo personas mayores y/o enfermas, que se encontraban profundamente solas. Esta problemáticas nos animó a crear el área de acompañamiento. Muchas de las personas atendidas presentan, además, serios problemas familiares que perjudican su estado de soledad.

### Procedimiento:

Las demandas de los servicios nos llegan fundamentalmente a través de centros sociales, aunque en ocasiones es un particular el que se dirige a nosotros. El primer paso es recoger la información necesaria para la toma de decisión sobre si aceptamos el caso o no, esta información se recoge por medio de entrevistas con los responsables de los servicios sociales y a partir de las visitas iniciales que se realizan en el domicilio de la persona. Intentamos valorar la situación familiar y muy especialmente el grado de soledad de la persona. Con toda esta información, el equipo base, toma la decisión de si se acepta el caso o no y se comienza a buscar el voluntario más adecuado para ese servicio concreto.

Una vez elegidos los voluntarios, se presentan a la familia, iniciándose el proceso de acompañamiento. Es misión del coordinador el seguimiento puntual de cada uno de los casos.

### Objetivos:

- Ofrecer a la persona todo el cariño y compañía que necesite y que esté en nuestras manos compartir con ella.

## *Voluntariado Social Fonseca*

- Aliviar la soledad de la persona.
- Colaborar en la mejora de su situación física.
- Mejorar la autoestima de la persona y de sus familiares.
- Aliviar a las familias de toda la presión que sufren.

### Actividades:

En función del caso, y de las exigencias que se nos marcan, podemos realizar diversas actividades:

- Acompañamiento domiciliario en el caso de que la persona esté impedida, se pretende, además de acompañar y dar cariño, aliviar a los familiares durante un tiempo y que puedan realizar alguna actividad que les distraiga y les permita coger fuerzas.

- Acompañamiento activo, con el fin de obtener una mejora en sus facultades físicas.

- En casos en los que se une a la soledad, la discapacidad física, se procura paliar ambas carencias simultáneamente (paseos, ratos de diálogo...).

### Resultados:

Durante este ejercicio, hemos atendido una veintena de casos, con resultados muy positivos, como lo indica el aumento constante de casos derivados por los servicios sociales y las muestras de agradecimiento recibidas por parte de los familiares.

### Evaluación:

Se detecta en la mayoría de los casos un gran alivio en la persona y en los familiares, la expresión más clara de esto es contemplar el rostro del acompañado. A medida que avanza el tiempo recobra otra alegría y en la mayoría de los casos, se detecta cierta mejoría en sus problemas físicos.

Estamos satisfechos de los resultados obtenidos en esta área, aunque nunca lo suficiente, porque como voluntariado pretendemos mejorar día a día en la calidad de nuestros servicios.

## **Memoria 2000-2001 del área de Acompañamiento Hospitalario**

### Justificación:

La situación de soledad en que se encuentran las personas internadas en la unidad de cuidados paliativos del Complejo Hospitalario Juan Canalejo, unida a la carga de tensión emocional que supone la estancia tanto para el enfermo como para sus familiares, nos animó, en colaboración con el director de la unidad, a crear en 1996, un área de acompañamiento hospitalario.

### Procedimiento:

Después de más de 5 años colaborando con el hospital, tenemos constantes reuniones con el equipo médico para determinar y evaluar nuestra forma de trabajar, así como para informar de la evolución de los casos. Todo el equipo de Cuidados Paliativos conoce nuestra labor por lo que los casos nos son remitidos por cualquier miembro del mismo.

### Objetivos:

- Elevar y mejorar el ánimo y la autoestima del paciente y de sus familiares.
- Conseguir que las personas atendidas se sientan escuchadas y queridas en esos momentos tan importantes.
- Lograr que la estancia hospitalaria sea lo más llevadera posible para los pacientes y los acompañantes.
- Mantener los hábitos de higiene necesarios durante la estancia hospitalaria.

### Actividades:

## *Voluntariado Social Fonseca*

Para la consecución de los objetivos propuestos realizamos las siguientes actividades:

- Acompañamiento “a pie de cama”
- “Todos guapos/as”, peluquería del enfermo.
- “Toca música”: Audiciones musicales.
- Café tertulia o café musical.
- Juegos de salón.
- “Calienta comidas”. Un microondas a disposición de los acompañantes.
- Días grandes: reyes, magosto, carnaval, San Juan...

### Resultados:

Esta área ocupa a 14 voluntarios, 4 horas diarias. Durante el año pasado se atendieron a más de 100 enfermos y a sus respectivos familiares.

### Evaluación:

La valoración de esta área es muy positiva, tanto para nosotros como para el equipo médico que cada vez nos deriva más casos para atender. Además las familias se muestran muy agradecidas por el trato recibido, destacando su implicación en las actividades que se realizan.

## **Memoria 2000-2001 del área de discapacitados**

### Justificación:

La dificultad de integración social, cultural, moral y educativa, que sufren los menores afectados por algún problema físico, en concreto niños afectados de parálisis cerebral, nos motiva a constituir de manera formal en 1995 el área de atención a discapacitados físicos. Desde entonces, y cada vez con más relevancia, el Voluntariado Social Fonseca colabora con los centros educativos en los que se encuentran escolarizados estos niños en un programa de integración socio cultural.

## *Voluntariado Social Fonseca*

Los trastornos físicos, psíquicos y sociales de estos niños son tan amplios y profundos, que con frecuencia se extienden a su entorno más próximo, siendo frecuentes las alteraciones que surgen en las familias de los menores. Los menores afectados de parálisis cerebral, son dependientes de sus padres para la casi totalidad de actos que pueden realizar a lo largo del día; desarrollando conductas muy exigentes hacia sus padres, que en ocasiones les genera una alta carga de estrés y trastornos emocionales.

Esta implicación colateral del problema nos invita a ampliar nuestra atención no sólo a los niños, sino también a sus familiares, ofreciendo en muchos casos un respiro para que los familiares puedan ajustar su vida y recuperar la fortaleza necesaria para ayudar a su hijo.

### *Procedimiento:*

Una vez que nos demandan el servicio, el primer paso es recabar la información necesaria que nos permita decidir si lo aceptamos o no, para ello se mantienen una serie de entrevistas con las familias y responsables de los centros educativos: tutor, profesor de apoyo y orientador. A continuación se realiza una visita domiciliaria para conocer la situación social y familiar del menor.

Una vez analizados estos datos, se toma la decisión de aceptar el servicio o rechazarlo, aunque en esta área, debido al dramatismo de cada caso y a la mínima cobertura social existente, nunca hemos rechazado ningún caso.

Con todos estos datos, buscamos el voluntario más adecuado para cada servicio, con él se planifica el trabajo a realizar, se le dan las instrucciones necesarias y se le incluye en un plan de formación.

En esta área, como en todas en las que actúa el Voluntariado Social Fonseca, las coordinadoras tienen la misión de realizar un seguimiento periódico y exhaustivo del caso.

### *Objetivos:*

- Potenciar la salud física de las personas.

## *Voluntariado Social Fonseca*

- Adquirir hábitos de higiene, de disciplina y sanitarios básicos.
- Aliviar la soledad de la persona.
- Aumentar la autoestima de las personas atendidas.
- Adquirir habilidades que faciliten la integración en la sociedad.

### Actividades:

En función del caso, y de las exigencias que se nos marcan, podemos realizar diversas actividades:

- Colaborar en labores de transporte y acompañamiento con distintos fines sanitarios, administrativos, recados, ocio,...
- Acompañamiento activo, con el fin de obtener una mejora en sus facultades físicas.
- Ayudar en tareas escolares que mejoren el concepto de la persona y les prepare para los cambios que se avecinan: gallego, euro...
- Prestar atención psicológica y logopédica a las personas que presenten alteraciones psíquicas y del habla y que precisen de nuestra ayuda.

### Resultados:

A lo largo del último año hemos atendido a unas 18 mujeres; su respuesta ante la actividad de los voluntarios ha sido altamente positiva. Es destacable que de las 18 mujeres, 3 ó 4 consiguieron integrarse en el mundo laboral.

### Evaluación:

Sentimos una buena acogida tanto por las mujeres como por las responsables del centro, nuestro nivel de implicación es cada vez mayor, tanto en el número de voluntarios como en la colaboración con el centro en la planificación de actividades. Detectamos una escasa sensibilidad social hacia estas personas lo que dificulta su integración en la sociedad y facilita más su aislamiento.

## **Memoria 2000-2001 del área de Enfermos Psíquicos**

### Justificación:

## *Voluntariado Social Fonseca*

La problemática social que afecta a los enfermos psíquicos la podemos concretar en rechazo, temor, aislamiento, desempleo, etc. Esta injustificada respuesta de la sociedad ante este colectivo, dificulta la integración social de los enfermos y su mejoría clínica. Además, supone una carga añadida a los familiares que tienen que enfrentarse a situaciones de rechazo social que perjudican la calidad de vida del entorno familiar. Es precisamente, como reacción a estas situaciones de exclusión social, por lo que el voluntariado social Fonseca, decide, en colaboración con el Hospital de Día y con otros centros sociales y sanitarios, la creación de un área dentro de nuestra asociación dirigida a ayudar a este colectivo.

### *Procedimiento:*

Una vez que el centro social, o el Hospital de Día, nos demanda un servicio, recabamos la información necesaria sobre el caso para determinar si lo aceptamos o no, paralelamente, se mantienen una serie de entrevistas con el médico responsable de la persona y de los servicios sociales del centro para recabar las instrucciones necesarias para cada caso. A continuación se realiza una visita domiciliaria, con el enfermo y su familiar para conocer in situ su situación social y familiar. Con todos estos datos, se toma la decisión de aceptar el servicio o de rechazarlo. En caso de aceptar el servicio, se buscan los voluntarios más adecuados para ese caso, se les transmiten las instrucciones recibidas y se planifican las actividades a realizar. Los coordinadores del área tienen la misión de realizar el seguimiento de cada caso.

### *Objetivos:*

- Colaborar en la mejora de la calidad de vida de los enfermos mentales asistidos.
- Facilitar que se sientan considerados personas, con todos sus derechos y obligaciones.
- Establecer procesos de integración social.

## *Voluntariado Social Fonseca*

- Transmitir cariño y afecto a los enfermos y sus familiares.
- Aliviar a las familias de toda la presión que sufren.

Un objetivo más ambicioso de esta área es concienciar a la sociedad sobre la necesidad de aceptar y comprender a este colectivo.

### Actividades:

Para la consecución de los objetivos propuestos, y ajustándonos a las directrices marcadas por los profesionales que atienden al enfermo, realizamos una serie de actividades destinadas a mejorar la calidad de vida, la afectividad y la integración social de los enfermos y sus familiares. Entre las actividades de acompañamiento está el diálogo centrado en los intereses y aficiones de las personas, tratando de recalcar los aspectos positivos de las mismas. Además, realizamos paseos, tertulias en cafetería para que vayan normalizando su vida y se proponen otras actividades para lograr su integración.

### Resultados:

En la actualidad estamos acompañando a 11 familias, es importante resaltar que aunque inicialmente se nos pide que acompañemos al enfermo, la experiencia nos indica que en ocasiones la familia necesita tanto o más apoyo que el enfermo. La frecuencia de visitas oscila entre 1 y 3 por semana y la duración varía tanto por el tipo de familia como por el tipo de actividad que realizamos.

### Evaluación:

La valoración de esta área es muy positiva, tanto para nosotros como para el equipo médico que cada vez nos deriva más casos para atender. Cabe resaltar las dificultades sociales para integrar a estas personas; detectamos la necesidad de que se realicen campañas de concienciación institucionales, encaminadas a mejorar la integración social de los enfermos mentales; creemos que sin este apoyo institucional, nunca se conseguirá la integración de este colectivo.

## **Memoria 2000-2001 del área de sin Techo**

### Justificación:

## *Voluntariado Social Fonseca*

La problemática social, psicológica y sanitaria que afecta a las personas que viven en la calle nos alertó desde hace mucho tiempo sobre la conveniencia de crear un área que se ocupase de atender a ese colectivo tan necesitado de atención humana. En 1998, en colaboración con el Hogar de Santa Lucía comenzamos a trabajar con mujeres alojadas, en régimen de internado, en ese centro.

### Procedimiento:

Las demandas de los servicios nos llegan a través del Hogar de Santa Lucía. Al principio del curso, tenemos una reunión con las responsable del Hogar para fijar las actividades que se van a realizar a lo largo del año. Una vez conocidas las actividades que va a realizar el centro, decidimos en cuales podemos colaborar. El siguiente paso es buscar voluntarios comprometidos con un programa, que dura un año de duración y sensibilizado con la problemática concreta.

Debido al severo deterioro psíquico que presentan algunas de las mujeres, se nos pide la colaboración de profesionales voluntarios para atender algún caso concreto; así además de acompañamiento y otras actividades, también tenemos profesionales voluntarios (psicólogos y logopedas), que trabajan para solucionar problemas psíquicos de las personas que los necesitan.

### Objetivos:

- Potenciar la salud física de las personas.
- Adquirir hábitos de higiene, de disciplina y sanitarios básicos.
- Aliviar la soledad de la persona.
- Aumentar la autoestima de las personas atendidas.
- Adquirir habilidades que faciliten la integración en la sociedad.

### Actividades:

En función del caso, y de las exigencias que se nos marcan, podemos realizar diversas actividades:

## *Voluntariado Social Fonseca*

- Colaborar en labores de transporte y acompañamiento con distintos fines: sanitarios, administrativos, recados, ocio...
- Acompañamiento activo, con el fin de obtener una mejora en sus facultades físicas.
- Ayudar en tareas escolares que mejoren el concepto de la persona y les prepare para los cambios que se avecinan: gallego, euro...
- Prestar atención psicológica y logopédica a las personas que presenten alteraciones psíquicas y del habla y que precisen de nuestra ayuda.

### Resultados:

A lo largo el último año hemos atendido a unas 18 mujeres; su respuesta ante la actividad de los voluntarios ha sido altamente positiva. Es destacable que de las 18 mujeres, 3 ó 4 consiguieron integrarse en el mundo laboral.

### Evaluación:

Sentimos una buena acogida tanto por las mujeres como por las responsables del centro, nuestro nivel de implicación es cada vez mayor, tanto en el número de voluntarios como en la colaboración con el centro en la planificación de actividades. Detectamos una escasa sensibilidad social hacia estas personas lo que dificulta su integración en la sociedad y facilita más su aislamiento.

# **Voluntariado en mayores y discapacitados, experiencias y logros**

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa Cendón Alonso.

Directora CAMP. Redondela

## **Introducción**

El voluntariado siempre estuvo presente en la vida española, aunque con matices que lo asimilaban con la beneficencia y la asistencia directa. Sin embargo cobró el protagonismo que tenía en otros países de nuestro entorno en esta última década, y ya como una opción libremente asumida por los ciudadanos de participación en los asuntos que les afectan.

Más del 60% de las ONG, que ya se cuentan por miles, surgen con posterioridad al año 90 y, seguramente, no por un aumento en el deseo de colaboración sino por el mayor apoyo gubernamental y que las instituciones públicas favorecen la participación ciudadana. Así el I plan estatal del voluntariado (1997-2000) consiguió un aumento de casi 800.000 voluntarios en 4 años y el desarrollo de 800 proyectos en distintas áreas de actuación. Gran parte de ellos destinados a personas mayores y personas con discapacidad, receptoras de más de la mitad de los recursos que reciben las entidades solidarias. En este espíritu de apoyo sigue incidiendo el II Plan Estatal de Voluntariado 2001-2004, en el que Galicia colaboró.

¿Qué otras causas pueden haber contribuido a este resurgimiento?

- La crisis en el estado de bienestar:

Un estado de bienestar en retroceso tiene como respuesta social la asunción civil de llegar donde no llegan los servicios públicos. De hecho, a pesar de la diversidad y heterogenicidad de las ONG, más de la mitad dedican su acción a labores socio-asistenciales.

- Mayor disponibilidad de tiempo libre:

Esta es una baza importante que tienen conseguida las personas mayores. Según palabras de Antonio Saiz, presidente de FOAM “Los jubilados somos el colectivo con más tiempo libre y no podemos emplearlo en nada mejor que prestarles nuestra presencia a los compañeros que no tienen a nadie. Este hecho servirá para demostrar a la sociedad que el colectivo de mayores no es inútil, y que participamos activamente en la constitución de un entramado social compacto y solidario”.

- Distanciamiento de la sociedad de las organizaciones tradicionales de acción social como la Iglesia, partidos políticos o sindicatos.

Anteriormente la juventud participaba y manifestaba sus inquietudes militando en política mientras que hoy prefiere las ONG, que le permiten al individuo un contacto directo con la realidad que quieren transformar.

- Mayor confianza de la sociedad en las organizaciones no lucrativas:

Y si esto es así, ¿no será demasiado rápido el avance? Corremos el peligro de que el espacio vacío que dejarán los objetores lo traten de cubrir entidades que, aunque con buenas intenciones, aumenten los problemas por la falta de planificación en los programas. Habrá que estar atentos para que no se menoscabe esa confianza de la sociedad en las ONG; no todo vale con tal de conseguir voluntarios.

Partiendo de la premisa de que el apoyo gubernamental supuso un impulso esencial del llamado 3<sup>er</sup> sector, y que este debe mantenerse, habrá que matizar que las organizaciones no deben tener una excesiva dependencia administrativa que puede llevarlas al continuismo en los proyectos, con poca inercia de cambio que los lleve a ser meros apéndices de las propias instituciones.

## *Hogar Santa Lucía*

Debemos preservar por encima de todo la capacidad imaginativa, valiente e ilusionante que es la esencia de las entidades de voluntariado.

No quedar en el mero asistencialismo sino ir a la esencia del problema, tratar de erradicarlo y solucionar las causas. Me parece algo preocupante que las ONG reciban tan pocas críticas ¿No será que se están convirtiendo en excesivamente conformistas, cuando debieran ser un revulsivo social?.

En este sentido, los poderes públicos tendrán que encauzar sus esfuerzos para preservar la capacidad renovadora y original del voluntariado, sin dirigir en exceso su labor, pero coordinando y evaluando para establecer un sistema de garantías.

Este espíritu rige tanto en la Ley Estatal 6/1996 del voluntariado, como la Ley 3/2000 de nuestra comunidad. Ambas regulan las actividades de las personas voluntarias y entidades de voluntariado, pero limitan esta regulación al mínimo imprescindible.

Esta es, desde mi punto de vista la grandeza de la Ley del Voluntariado en Galicia, que ni compromete ni encorseta la acción del voluntariado.

Puntos básicos que regula la Ley 3/2000:

- Garantizar la libertad de trabajo voluntario.
- Superar el concepto tradicional de voluntario muchas veces asimilado al ámbito asistencial en el campo de la acción social para extenderlo a todas las áreas de interés general, como medio ambiente, cultura, ocio, tiempo libre, educación, defensa de los derechos humanos, fomento de la economía o cualquier otra.
- Superar el puro voluntarismo entendido como acción individual y reconducirlo de cara a entidades estables con mayor garantía de eficacia. Regular tanto los derechos y deberes del voluntario como los de las entidades.

- Deslindar el trabajo voluntario del asalariado partiendo del principio de complementariedad.

### **Perfil del voluntario**

1.- Predomino de jóvenes; jóvenes que se sienten adultos y responsables.  
65% menores de 29 años.

2.- Mayoría de sexo femenino, que centran su acción en actividades educativas y asistenciales fundamentalmente.

3.- 80% con estudios secundarios o universitarios.

4.- Mayor porcentaje de solteros (sólo un 1% de viudos).

5.- 80% dedican su tiempo a la acción directa.

6.- Con respecto a las motivaciones de los voluntarios, destacar tres:

Realización personal (hacer algo útil, disponer de tiempo libre).

Acción dirigida hacia los otros (necesidad de ayudar).

Experiencias vividas, personales o familiares que les han impulsado a participar.

7.- En el apartado de la satisfacción con la actividad, de las respuestas de los voluntarios se concluye que viene como consecuencia de contribuir al bienestar de los demás y hacer algo útil, que aumenta la autoestima y la felicidad.

Tiene poca influencia en la satisfacción de los más jóvenes el adquirir experiencia preprofesional.

8.- Con respecto a la entrada en entidades de voluntariado, parece que tiene mayor influencia el grupo de iguales (amigos) que la familia o los medios de comunicación.

Tiene una clara relación con influencias internas o una necesidad interior que es inducida no por campañas publicitarias sino por los amigos más cercanos.

El estudio sobre voluntariado en el sistema universitario de Galicia, reproduce más o menos ese perfil. Estudiantes mayoritariamente mujeres (70%)

que estudian titulaciones de las áreas de humanidades, ciencias experimentales y de la salud, o del área jurídico-social.

Las preferencias en el tipo de acciones son la infancia, acompañamiento de enfermos y colaboración en los hospitales. Curiosamente el ámbito en el que quedan más plazas es el de la tercera edad y concretamente el apoyo domiciliario, posiblemente por el temor a sentirse demasiado implicados emocionalmente con la persona. Parece que la creación de este vínculo les hecha atrás.

En el área de tercera edad, los universitarios pueden participar en actividades como viviendas compartidas, de modo que el estudiante supere sus dificultades económicas y la persona mayor no se sienta tan sola. Atención diurna, apoyo a familias con personas mayores a su cargo.

Actividades en personas con minusvalías:

Ayuda a estudiantes con discapacidades a acudir a clases, hacer fotocopias, etc., de modo que puedan acceder a la formación con los mismos privilegios y derechos que otros estudiantes. Apoyo a familias con personas discapacitadas a su cargo.

### **Voluntariado en mayores**

Habremos de distinguir voluntariado destinado hacia mayores y mayores que actúan como voluntarios. Haré referencia a esta último por el potencial que ofrece.

En el contexto actual, de gran demanda de voluntarios, en que se precisarían 25.000 voluntarios para cubrir el vacío que dejan los 13.000 objetores en Galicia, uno de los principales destinatarios de estas campañas es el colectivo de jubilados dado que, no sólo representan la ¼ parte de la población gallega, sino que actualmente a los 65 años un individuo retirado no responde para nada al prototipo de tercera edad. No se consideran objeto de la asistencia y aún les queda mucha vida útil y mucho que aportar.

## *Hogar Santa Lucía*

Y con esta premisa, la apuesta de la administración autonómica por el voluntariado de personas mayores con las siguientes actuaciones futuras:

- Sensibilizar y promover entre las personas mayores los valores de solidaridad y participación como parte imprescindible del bienestar social.
- Fomentar e impulsar la consolidación de una auténtica cultura de voluntariado de mayores.
- Apoyar a los voluntarios y voluntarias mayores en el desenvolvimiento de sus acciones solidarias, favoreciendo su formación.

¿ Por qué incidir en este colectivo?

Su situación les hace objetivo prioritario de muchas organizaciones porque:

- Disponen de tiempo para dedicarse a labores de este tipo, y que mejor que entregarlo prestando un servicio (De Mello).
- Aportan el aval de su experiencia.
- Les hace seguir sintiéndose útiles y les mantiene activos, despiertos y “conectados”.
- Les brinda la oportunidad de desarrollar antiguas aficciones y vocaciones individuales.
- Les permite acceder a formación, continuar aprendiendo.
- Promueve las relaciones intergeneracionales, que nuestra sociedad tiende a descuidar.

Encontraría el voluntariado de mayores en tres grupos:

- Voluntariado asistencial.
- Voluntariado cultural.
- Voluntariado social e intergeneracional.

## **Voluntariado asistencial**

Se trata de una asistencia directa o red de apoyo mutuo entre personas mayores, ofreciendo calor humano, compañía, apoyo... a mayores más desvalidos o dependientes, entendiendo la dependencia en todas sus caras, ya que el Estado soluciona las carencias más básicas pero posiblemente no las más importantes.

Debe llegar allí donde el profesional no alcanza porque la labor voluntaria no sustituye a la profesional, sino que la complementa.

Este tipo de voluntariado en amplia expansión, está siendo practicada por multitud de entidades y es, fundamentalmente, de base femenina, por el amplia arraigo comunitario a través del entramado parroquial de entidades como caritas, se está viendo enriquecido en los últimos tiempos por la mayor preparación y planificación de los programas de las organizaciones y su perspectiva asistencia/promoción.

- Evitando el paternalismo y la sobreprotección.
- Fomentando la independencia.
- Favoreciendo la comunicación y las relaciones con los otros.
- Sin imposiciones; respetando los ritmos y las circunstancias.
- Reforzando su autoestima, haciéndoles sentir importantes.

## **Voluntariado cultural**

Es el preferido por los mayores de sexo masculino.

Abarca gran diversidad de actividades como colaboración en talleres y museos de tradiciones. Acompañamiento, apoyo y animación en visitas culturales e itinerarios por las ciudades, museos, etc. Descubrimiento del teatro, ópera o música clásica. Voluntariado económico-empresarial, con experiencias como las de CONEX o SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica) que aportan asesoría técnica a empresas que desean abrirse camino, con una

evaluación tan positiva de los usuarios que el 90% afirma volvería a solicitar ayuda.

### **Voluntariado social e intergeneracional**

Que incide en la transmisión de la cultura viva oral a la infancia y juventud.

También con amplitud de actividades y diversidad de campos de acción como Grupo de apoyo en colegios y hospitales, cuentacuentos, animación a la lectura, juegos tradicionales, etc.

Apoyo a la labor educativa de la familia. Acompañamiento de niños en las ciudades favoreciendo el conocimiento de la historia más reciente desde la experiencia de haberla vivido.

### **Fundaciones tutelares**

Son instituciones que ejercen la tutela de incapacitados especialmente desprotegidos. Proporcionan protección y garantía de los derechos de las personas a las que tutela para conseguir su plena integración social y óptima calidad de vida.

#### **PRINCIPIOS BÁSICOS:**

- La tutela por personas jurídicas es la última alternativa.
- El ejercicio de la tutela requiere afecto y atención personal, que sólo se puede conseguir con la colaboración activa de personas, delegados tutelares, que de forma voluntaria se comprometan a participar en la misión de las fundaciones tutelares.

### **Delegado tutelar**

El delegado tutelar es aquella persona voluntaria que participa activamente en la misión de la fundación mediante el establecimiento de una relación personal cálida y cercana con el incapacitado que, de mutuo acuerdo se le asigne.

## **Criterios de actuación**

Todos los criterios derivan de su compromiso y sensibilidad para con los derechos y necesidades del tutelado que trata de representar y asumir, con el apoyo de la fundación, como si fuesen suyos propios.

Le llevan a compartir parte de su vida con el tutelado, manteniendo una relación de cálido afecto.

- El tutelado es fundamentalmente y en primer lugar una persona y, en segundo lugar tiene una discapacidad por la que ha sido declarado legalmente incapaz.
- El ejercicio de la tutela exige apoyo y protección, que no significa anulación de estas personas sino respeto a su dignidad y promoción de sus capacidades.
- Considera al tutelado como una persona interesante y valiosa, ayudándole a comportarse como tal.
- Proporciona al tutelado un modelo de comportamiento adecuado, representa la norma social en sus valores, conducta y apariencia.

## **Cometidos**

Aboga permanentemente por él, con diligencia (como un padre), los cometidos estarán en función de las relaciones que establece con el tutelado, con la fundación tutelar, y con centros que le presten asistencia.

En relación con el tutelado:

- Dar respuesta a sus necesidades afectivas.
- Establecer relaciones personales frecuentes y llenas de sentido – enganche.
- Preocuparse por sus condiciones materiales de vida (alojamientos, alimentación, salud, vestido... )

## *Hogar Santa Lucía*

- Fomentar su participación en actividades adaptadas a su edad y características personales, así como en las de ocio que le diviertan y entretengan.
- Procurar responder o acudir ante él cuando lo solicitase.  
En relación con la fundación tutelar
- Informar periódicamente de la situación del tutelado.
- Participar en sesiones de capacitación.
- Intercambiar experiencias con otros delegados tutelares.
- Poner en conocimiento las violaciones de los derechos de los tutelados.  
En relación con los centros
- Conocer actividades y programas que se lleven a cabo con el tutelado, objetivos y metas.
- Asegurarse que los servicios prestados mejoran su calidad de vida.
- Cooperar en la consecución de cambios que podrían provocar impacto positivo en la calidad de vida del tutelado.

### **Derechos del delegado tutelar**

- Recibir preparación, motivación y apoyo para el desempeño de su misión.
- Compensación de gastos derivados de su labor.
- Estar amparado por un seguro de Responsabilidad Civil.

### **Perfil del delegado**

Mujer.

30 – 50 años.

Casada.

Estudios primarios.

En activo.

Posiblemente perfil sesgado por la selección de los voluntarios.

# **Voluntariado con minusválidos**

D<sup>a</sup> Juana M<sup>a</sup> Tubio Ordóñez,

D<sup>o</sup> Domingo Dosil Cubero.

Confederación Gallega de Minusválidos

## **Definición de voluntariado**

“Voluntario es aquella persona que además de sus obligaciones personales de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tempo a actividades, no en favor de sí mismo ni de los asociados, sino a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo producen.”

(Luciano Tavazza)

## **Principios:**

LIBERTAD: soy voluntario/a porque quiero.

UNIDAD: soy voluntario/a con otros.

ALTRUISMO: El/la voluntario/a no pasa factura.

AXUDA: El/la voluntario/a hacia los demás.

## **Características:**

INTERNAS

Debilidades:

- Pluralidad: gran abanico de campos, dificultad de limitación.
- Debilidades históricas: inconstancia, amateurismo, asistencialismo, paternalismo,...
- Sólo buena voluntad.

Fortalezas:

- Libertad.
- Unidad.
- Altruismo.
- Solidariedad.

EXTERNAS

Amenazas:

Desde la sociedad:

- Dificultad de comprensión del gratuito.
- Malestar ante las acciones que desarrollan.
- Suplantación de los puestos de trabajo.
- Imagen asistencialista “tapa agujeros”.

Desde las instituciones:

- Utilización puntual de los/las voluntarios/as.
- Falta de información y coordinación.
- Desconocimiento del papel real de los/las voluntarios/as.
- Falta de coordinación profesional-voluntario/a.
- Falta de participación en la institución.

Oportunidades:

- Un espacio de participación alternativa.
- Un espacio de corresponsabilidad social.
- Un espacio de solidaridad.

### **Objetivos del voluntariado social con personas con discapacidad**

- Prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción social.
- Orientar para la utilización de los Servicios Sociales normalizados.
- Eliminar todo tipo de discriminación o exclusión por razón de su discapacidad.
- Contribuir a que se conozcan, se reúnan y se comuniquen entre sí.

- Concienciar a los Poderes Públicos de que existe el problema y pedir soluciones.
- Acompañar y favorecer su inclusión en la sociedad.

## **El camino del voluntario que trabaja con personas con discapacidades**

### **¿Qué queremos?**

Analizar la realidad en la que se van enmarcar las actuaciones. Dar a conocer la amplia problemática y el abanico de las diferentes necesidades del colectivo de las personas con discapacidad que demanda al voluntariado.

Capacitar a los/las futuros/as voluntarios/as para que su labor sea la más adecuada, dentro de una oferta de actividades diversificadas.

Realizar campañas de sensibilización de la problemática que les afecta a las personas con discapacidad con vistas a generar inquietudes y estimular la participación.

### **¿Para qué?**

El modelo de acción voluntaria en discapacidad que creemos más adecuado, sería aquel que trabaja para que la realidad social que margina y aísla, se transforme y no se mantenga al margen.

### **¿Cómo lo vamos a hacer?**

Después de realizar un análisis de la realidad y detectar las necesidades, estableceremos proyectos de acción donde se especificarán las tareas de los/as voluntarios/as que tendrán que desarrollar para la ejecución del proyecto.

Realizaremos una campaña de captación de voluntarios con un perfil que se ajuste a los objetivos que pretendemos con la realización de los proyectos.

En voluntariado es muy importante el primer contacto, pues permitirá realizar una clasificación heterogénea del grupo, lo que redundará en la tolerancia, la diversidad, la colaboración y el respeto de los diferentes participantes, al igual que la atención individualizada, básica para evaluar y afirmar

las distintas individualidades dentro de este colectivo. En función de los intereses, actitudes y aptitudes se procederá a la planificación y puesta en funcionamiento de los diferentes programas actividades.

Formación básica o de inicio en lo voluntariado, donde se le prestará especial atención a la Ley del Voluntariado y conocimiento sobre la Entidad donde va a desarrollar su trabajo como voluntario/a.

Formación específica, imprescindible y muy importante porque dentro de la discapacidad hay diferentes tipos y niveles de discapacidad, de las distintas dificultades y necesidades analizando la realidad y situación social, estudio de la legislación en la que nos desarrollamos a diario, dedicando un especial interés a la LISMI, a la Ley de Supresión de Barreras, evaluar las diferentes áreas donde se precisa algún tipo de intervención, así como los diferentes métodos que se llevan a cabo dentro del colectivo de personas con discapacidad de la forma más idónea a sus necesidades. El contenido de la formación específica va a repercutir en la calidad del servicio prestado.

Se Trata de trabajar por las prácticas sinérgicas (trabajo activo y concentrado de todos):

- Audición, entendida como la capacidad de escoita a las personas, más que indagar sobre ellas.
- Diálogo, capacidad de aproximar posiciones contrapuestas, de abrir las propias convicciones, de aceptar un continuo mejoramiento a través del debate y la confrontación.
- Coordinación, es la relación que se establece entre diferentes organizaciones para reforzar los efectos de las distintas intervenciones sobre el mismo objeto, evitar solapamientos e intervenciones contradictorias.
- Colaboración, es la relación que se establece entre organizaciones que tienen funciones diversas pero pretenden alcanzar objetivos comunes y responsabilidades compartidas.

## **Voluntariado con calidad**

LA CALIDAD debe ser la meta de las Instituciones y las Entidades que trabajan con Voluntariado ya que esta va a tener consecuencias sobre la calidad de vida de las personas que sufren alguna discapacidad.

- La gestión de la calidad tiene como objetivo:
- la rentabilidad y la mejora continua de los servicios prestados;
- pretende ayudar a satisfacer las necesidades del usuario;
- los recursos humanos son su elemento más importante;
- es imprescindible trabajar en equipo para alcanzar la calidad;
- la comunicación, la información y la participación a todo los niveles son elementos imprescindibles;
- se busca la disminución de costos mediante la prevención de las anomalías y fallos;
- e implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.

La satisfacción de los usuarios con la atención recibida es concebida como una medida de control de calidad y del impacto de los procesos desarrollados, por lo que su estudio y valoración es importante para la gestión y el trabajo de los profesionales y los voluntarios en las organizaciones sociales, con la perspectiva de conseguir una mejor adaptación a las necesidades y deseos de los usuarios del sistema.

El objetivo principal de conocer la satisfacción de los usuarios, es obtener información para llevar a cabo una intervención que permita mejorar las actuaciones profesionales.

## **Hogar Santa Lucía**

D<sup>a</sup>. Aurora Rivas Gómez.

Coordinadora Servicios Voluntarios OAS, en el Hogar de Santa Lucía. A  
Coruña.

El **HOGAR SANTA LUCÍA** es una Fundación que da cobijo a aquellas mujeres que por distintas circunstancias se encuentran, en algún momento de su vida, sin techo. Ofrece un hogar a mujeres con edades comprendidas entre 18 y 64 años sin distinción cultura o religión.

El **HOGAR** se encuentra situado en el Lugar de Comeanda, en el monte de Bens, camino de San Pedro de Visma, muy cerca de aquí. En él conviven actualmente 18 señoras con 4 religiosas, Hermanas Misioneras Esclavas del Inmaculado Corazón de María; ellas son las encargadas de la administración y gestión del HOGAR.

La casa del **HOGAR SANTA LUCÍA** es una construcción nueva de dos plantas, con un pequeño jardín y terraza. Tiene dieciocho habitaciones privadas con sus respectivos lavabos. También posee un salón comedor, salas de estudio y de recreación. Tiene una gran cocina, despensas y lavadero, además de las habitaciones de las religiosas y una sala para visitas. Merece especial mención la pequeña capilla con una preciosa talla de madera de la Virgen María.

El Hogar funciona como una familia numerosa y organizada. La vida en él se desarrolla en un ambiente sencillo, sin rigidez. Cada señora tiene una habitación privada y sus propias actividades y puede salir del hogar cuando necesita. Es el deseo de las Hermanas que cada una de las señoras se sienta tranquila y feliz como en su propia casa.

## **¿ Cómo es un día en el HOGAR SANTA LUCÍA?**

Las señoras se levantan para desayunar a las 9,15 hs. Colaboran con la limpieza de la casa, las tareas se reparten y van rotando en la realización de las mismas. Hay “encargada de cocina”, “ayudante de cocina”, de “limpieza de jardín”, etc. En este momento también existe personal contratado ajeno a la casa que realiza tareas de limpieza..

Durante la mañana algunas señoras concurren a clases en una escuela pública para sacar su Graduado Escolar, otras reciben en el mismo HOGAR clases de apoyo escolar con algunos voluntarios. Esta actividad también se desarrolla por las tardes y ha generado un gran entusiasmo tanto entre las señoras como entre el equipo de los voluntarios compuesto en este curso por dieciocho personas. ¡ Es muy gratificante, comprobar como algunas señoras van recordando conocimientos y otras adquiriéndolos y escribiendo sus primeras letras!.

También por las mañanas hay grupos que realizan junto a voluntarios pequeños paseos y salidas por La Coruña.

La comida es a las 13,30 hs. , luego de recoger el comedor, siesta para quien lo desee, T.V. en el salón de recreo, etc. Por la tarde algunas señoras concurren también a clases para graduarse en una Escuela Pública y otras a clases de gimnasia y dibujo.

En el Hogar se llevan a cabo otras actividades coordinadas por las Religiosas, como son: talleres de costura, de trabajos manuales, de lectura y de dibujo; y ahora hasta de mecanografía y taller de informática..

Las Religiosas también son las encargadas de llevar a las Señoras al médico al dentista o a realizar cualquier gestión que surja ante los distintos organismos oficiales.

La cena se sirve a las 20,30 hs. Y luego suelen jugar a las cartas, parchís, dominó, ver T.V., etc.

## *Hogar Santa Lucía*

Como se puede apreciar las actividades en el Hogar son múltiples y hay para elegir. Lo importante es el ambiente. El trato de las religiosas es personalizado y adecuado a lo que cada mujer necesite. Siempre con mucho AMOR y paciencia.

### **¿ Cómo nació el HOGAR SANTA LUCÍA?**

En el año 1996, un grupo de siete señoras que realizaban un taller de oración en la parroquia de Santa Lucía, leyendo en el Evangelio un pasaje donde Jesús dice “Venid, Benditos de mi Padre, porque tuve hambre y me distéis de comer” y comentando acerca de las mujeres que solían encontrar en la puerta de la Iglesia y que no tenían techo donde cobijarse, decidieron hacer una fundación para proporcionárselo. Así surgió la **FUNDACIÓN HOGAR SANTA LUCÍA PARA MUJERES SIN TECHO** con la presidencia que Doña Carmen Rodríguez-Losada Trulock.

La primera casa estaba en Nostián, era muy pequeña y gracias a donativos comenzó a albergar a las primeras señoras.

En el año 1998 se inaugura la actual Casa y se hacen cargo de su dirección Las Hermanas Misioneras Esclavas del Inmaculado Corazón de María.. Estas religiosas además de dirigir, administrar y gestionar el Hogar dedican sus esfuerzos al mantenimiento y continuidad de la Obra que tiene como fin último la reinserción social y laboral, en aquellos casos en que sea posible, de las señoras acogidas en el Hogar.

La Fundación Hogar Santa Lucía es un centro privado, que se sostiene y financia con las pensiones no contributivas de las señoras que las cobran, de las cuotas de los socios y gracias también a la colaboración y donativos de particulares y entidades que ayudan al Hogar. De forma esporádica se reciben algunas subvenciones de organismos oficiales.

También es de valorar la función desinteresada que cumplen los voluntarios, aportando su tiempo y sus ganas de colaborar: unos en la realización

## *Hogar Santa Lucía*

de los talleres, algunos acompañando a las señoras en paseos y salidas por la ciudad, otros realizando recados y ayudando en las actividades que se realizan fuera del hogar, y todos brindando su cariño y compañía a las señoras.

Para terminar decirles que si alguien quiere colaborar con el Hogar puede hacerlo de muchas formas, entre ellas y como ejemplo:

Haciéndose socio y/o dedicando un poco de su tiempo como voluntario.

# El voluntariado en el marco del I Plan Gallego de Inclusión Social

Dº. José Luís López Astray.

Coordinador Equipo Provincial. Plan Gallego Inclusión Social

## Introducción

Con la puesta en marcha del I Plan Gallego de Inclusión Social y dado el ámbito en el que trabajamos, entendimos desde el primer momento que para potenciar las políticas de solidaridad, de integración, no sólo sería necesaria la actuación conjunta de todas las Administraciones implicadas, la Unión Europea, el Estado, la Comunidad Autónoma y Corporaciones Locales, sino también la participación de la sociedad civil, a través de ONG's, de su personal técnico y de sus voluntarios, cuyo papel, es un referente claro, en nuestra sociedad, y cuya participación, en el ámbito particular de la acción social se viene incrementando paulatinamente.

Desde un punto de vista objetivo, las entidades sociales, ONG's , Fundaciones, etc, con sus voluntarios y personal técnico representan para nosotros fórmulas realistas de acompañamiento social, autoayuda, cooperación e intercambio. Lo que supone poner a disposición de la comunidad, sus experiencias, sus conocimientos y sus recursos. Hoy en esta mesa hay una buena muestra de ello.

Si nos ceñimos al objetivo general del I Plan Gallego de Inclusión Social, tenemos que decir de manera clara y concisa, que **“Conseguir que las personas o familias gallegas en situación de pobreza y exclusión social logren adquirir las habilidades necesarias para evitar su vulnerabilidad, posibilitando el acceso al empleo y el mantenimiento de una forma de vida normalizada”**, es el objetivo a conseguir, especialmente a través de la red básica de servicios

## **El voluntariado en el marco del I Plan Gallego de Inclusión Social**

sociales, y de las entidades, ONG's, fundaciones, etc, que ya están trabajando en este ámbito.

Dicho de otro modo, la lucha contra la exclusión social, la prevención de la marginación y la mejora de la calidad de vida, es una tarea de toda la sociedad en su conjunto. Esa lucha por tanto no se podría entender sin la participación de los voluntarios, sin la participación de las ONG's.

Pero es más, ese trabajo social, en el contexto del Plan Gallego de Inclusión Social, lo enfocamos desde dos dimensiones: una conducente a los efectos sobre el empleo, y otra destinada a los problemas de integración, inserción e inclusión que pueden tener personas dentro de esta sociedad. Se hace doblemente necesaria la coordinación y la participación conjunta de todas las administraciones públicas y de la sociedad civil. Por una sencilla razón, que todo el mundo entiende, los recursos son los que son y tenemos que aprovecharlos al máximo.

No deberíamos olvidarnos que toda sociedad perdería buena parte de sus señas de identidad si no dedicase unos esfuerzos importantes a mantener herramientas de cohesión social para los casos de mayor dificultad, máxime cuando también surgen nuevas formas de exclusión social; sirvan como ejemplo los parados de larga duración, las minorías étnicas, fenómenos de inmigración, mujeres, etc.

No se trata, por tanto, únicamente de abordar el fenómeno de la pobreza en términos económicos, sino que se pretende ir más allá. Con este I Plan Gallego de Inclusión Social, será la primera vez que en Galicia se aborde un conjunto de medidas a favor de la inclusión social desde una perspectiva global, interdisciplinaria y coordinada, es más, con un horizonte temporal amplio.

Tiene que ser así porque la exclusión es un fenómeno altamente complejo, de ahí, que deban ser diversas tanto las políticas como las actuaciones que se desarrollen, así como los actores implicados en esta integración. Esto

## **El voluntariado en el marco del I Plan Gallego de Inclusión Social**

siempre unido a la necesidad de actuación conjunta y coordinada. En definitiva, debe ser un reto colectivo, un reto de toda la sociedad.

Sin duda alguna las administraciones públicas han de asumir un papel clave en la lucha contra la exclusión a través de programas y servicios promovidos desde sus diferentes niveles de gobierno, pero su labor ha de complementarse necesariamente con las actuaciones que lleven a cabo los agentes sociales y las asociaciones.

Por lo que se refiere a las **prioridades** que se incorporan con la actual puesta en marcha del I Plan Gallego de Inclusión Social, las mismas guardan relación, por una parte, con los temas o aspectos críticos que inciden más negativamente en el fenómeno de la exclusión: la falta de garantía de ingresos mínimos, las dificultades para la inserción en el mercado de trabajo, el fracaso escolar, así como la infravivienda entre otros.

Por otra parte, con los grupos y colectivos más vulnerables que, pese a presentar características muy heterogéneas, comparten un mismo proceso de exclusión social y deterioro personal. Estaríamos ahora hablando de los parados de larga duración, de jóvenes desempleados de muy baja cualificación, de personas sin techo, de mujeres con cargas familiares no compartidas, de minorías étnicas, de perceptores de RISGA, de personas con discapacidad desempleadas, de mayores dependientes, de drogodependientes, reclusos y ex-reclusos y de inmigrantes. Colectivos todos ellos, con los que ya se está trabajando desde diversas entidades asociativas y en donde la experiencia y la profesionalidad de estas asociaciones tendrán que ser aprovechadas desde este I Plan Gallego de Inclusión Social.

El papel del voluntariado en el conjunto de estas prioridades, se desarrolla en la puesta en marcha de los distintos programas que dentro de I Plan Gallego de Inclusión Social van a llevar a cabo las ONG's o los Ayuntamientos. Me refiero principalmente a distintos programas de acompañamiento.

## **El voluntariado en el marco del I Plan Gallego de Inclusión Social**

En el ámbito de la salud:

- Participación en Programas de acompañamiento para el seguimiento de tratamientos médicos y farmacológicos destinados a personas con patologías crónicas o a mayores dependientes.
- Promoción de la solidaridad y la convivencia con personas afectadas por distintas discapacidades.
- Colaboración en programas de información y sensibilización ante determinadas patologías.

En el ámbito educativo:

- Se establecerán acuerdos puntuales con asociaciones de estudiantes voluntarios, para la oferta de servicios complementarios de refuerzo y apoyo personalizado para la prevención de la exclusión social como consecuencia de la exclusión educativa.

En el ámbito del empleo:

- Participación en programas de acompañamiento social en el proceso de inserción sociolaboral, diseñado desde las entidades colaboradoras del Plan o desde los Ayuntamientos.

Como medida de carácter horizontal desde el I Plan Gallego de Inclusión Social se está posibilitando el conseguir una acción conjunta con el Servicio Gallego de Voluntariado, para el desarrollo de medidas específicas que ayuden a conseguir los objetivos del Plan.

Se trata de movilizar, por tanto, a todos los actores, que trabajan y tienen algo que decir en estas prioridades, para poner en marcha, de forma coordinada y comprometida, medidas y actuaciones que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas con mayor dificultad.

El trabajo de los voluntarios, en colaboración directa con los distintos profesionales de cada entidad, permitirá, en nuestra opinión, la combinación de

## **El voluntariado en el marco del I Plan Gallego de Inclusión Social**

medidas y actuaciones, tanto paliativas o de incidencia directa ante las manifestaciones más graves o socialmente más visibles de la exclusión social, como preventivas, que incidan sobre los factores que generan esa vulnerabilidad y esa exclusión.

En la actualidad dentro de la Orden del 23 de julio de 2001 por la que se establecen subvenciones para la promoción de actividades realizadas por entidades de iniciativa social con destino a colectivos o personas en situación o riesgo de exclusión social. Se subvencionan en la provincia de A Coruña distintos programas específicos con entidades como Cáritas Diocesana Mondoñedo – Ferrol, Cáritas Diocesana Santiago, Plan Comunitario Distrito V (A Coruña), Plan Comunitario Caranza ASFREDO (Ferrol), Equus Zebra (A Coruña), AMAD (Muros), UXT, y CITE (Ferrol, Santiago y A Coruña).

En el ámbito de las minusvalías se han firmado dos convenios, que afectan a esta provincia, uno con COGAMI y otro con ASPADISOL.

Existen motivos fundados para confiar en el trabajo que ya estamos desarrollando con este I Plan Gallego de Inclusión Social, ya que no partimos de cero, ni en el desarrollo de políticas sociales, ni en ámbitos tan importantes como la colaboración y ejecución de programas conjuntos entre la Xunta de Galicia, la Administración Local y las ONG's, en el área de los asuntos sociales. De hecho, puedo decir que existe ya una buena experiencia de colaboración. Creo por tanto que esa experiencia, será sin ninguna duda, la pieza clave de esta nueva estructura. Muchas Gracias.

# **Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer**

D<sup>a</sup>. Macarena de Aragón .

Presidenta Provincial de Pontevedra. Asociación Española contra el  
Cáncer.

## **Introducción**

Puedo comenzar esta intervención hablando de la serie de transformaciones que ha sufrido la sociedad actual en las últimas décadas y que han llevado a que se produzca un importante cambio en las redes y relaciones interpersonales.

Hace unos años existía una gran colaboración material y humana por parte de familiares, amigos y vecinos ante cualquier eventualidad que ocurriera a un miembro de una familia y máxime en el caso de una enfermedad crónica como el cáncer.

Sin embargo en el momento actual el estilo de vida es menos colaboracionista y más independiente existiendo un importante grado de autonomía y competitividad entre las personas, habiéndose perdido gran parte del apoyo social que años antes existía. Todo esto se puede traducir en una disminución de las redes de ayudas naturales.

Esta disminución de las redes de ayudas naturales ha generado una serie de necesidades que hacen que al encontrarse los individuos solos tengan que recurrir a las fuentes de ayudas profesionales e institucionales.

Pero este aumento de demanda ha dificultado que la administración y el estado puedan llegar a cubrirlas lo que da lugar a que sean las ONGS quienes cojan el testigo y cubran estas lagunas.

## *Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer*

La AECC es una de estas organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública, como tal, el voluntariado es su columna vertebral. Por tanto lo primero que hay que definir es ¿qué es un voluntario?

Un voluntario es una persona que de una manera desinteresada y sin esperar nada a cambio da parte de su tiempo para paliar las necesidades de quien más lo necesita. Sin embargo tenemos que tener claro la diferencia que hay entre interés y motivación. Todo voluntario tiene una motivación más o menos importante para prestar sus servicios en cualquier organización:

Estas pueden ser de muy distinto carácter: religioso, de relación con otras personas con sus mismas inquietudes, sensibilización personal por haber vivido alguna experiencia relacionada con lo que va a desempeñar etc.

No hay que confundir al voluntario con el colaborador o con personas que prestan sus servicios de una manera semi-obligada.

Las condiciones más importantes que debe reunir un voluntario son:

- **Solidaridad**: interés por las necesidades y problemas de los demás para colaborar en la búsqueda de soluciones. Debe comprender el problema como propio
- **Asociacionismo**: Disposición para integrarse en el colectivo donde va a desarrollar su tarea que le servirá de orientación y soporte para llevar a cabo su labor.
- **Continuidad**: Debe disponer de tiempo libre para dedicarlo a la organización de forma continua para posibilitar a la misma la programación de sus actividades.
- **Gratuidad**: Sin interés personal ni ánimo de lucro.
- **Preparación adecuada**: Para poder desarrollar su labor de forma correcta.

Siempre han existido personas que han querido de alguna manera ayudar a otros pero si queremos que estas energías no se pierdan, sirvan para

## *Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer*

algo y cumplan una labor social tienen que asociarse y profesionalizarse lo más posible.

En la AECC hemos tenido siempre muy claro la importancia de ser voluntario y el servicio que éste presta a la sociedad, por lo que desde un principio se llegó a la conclusión que para hacer captación de voluntariado lo primero que había que hacer es un llamamiento a la población en general dándoles la oportunidad de ser voluntarios en esta organización.

A continuación y para conseguir que la labor de los futuros voluntarios sea óptima éste ha de pasar por varias fases:

- **Formación**: Un curso general impartido por profesionales les informará de lo que es ser voluntario en general y de lo que es ser voluntario y como puede prestar sus servicios en la AECC.

En una organización como esta donde su primer y principal objetivo es el enfermo y su familia es fundamental hacer una división importante y prioritaria dentro del voluntariado y por tanto de su formación.

Hay dos grandes grupos de voluntarios:

a) Aquellos que quieren tener un trato directo con el enfermo y su familia (voluntariado de hospitales y domicilio)

b) Aquellos que no se creen capaces, aunque todo su trabajo va encaminado al mismo fin:

Voluntariado Social:      Tareas de Administración  
   Relaciones públicas  
   Atención telefónica

Voluntariado específico de profesionales:  
   Sanitarios, Trabajadores sociales, del  
   derecho, informáticos...

   Obtención de recursos

Voluntariado Juvenil: Club de jóvenes por la salud.

Se les darán también nociones sobre cáncer, tratamientos etc...

- **Selección**: Las personas al finalizar el curso plasman en una pequeña encuesta el lugar donde quieren prestar sus servicios. Una vez seleccionadas los voluntarios que decidieron prestar sus servicios en domicilio o en hospitales tiene que recibir un curso específico para ellos de dos días de duración donde se les imparten conocimientos sobre todo aquello que deben saber ya que van a prestar un servicio a la sociedad dentro bien de una institución pública como es un hospital o en una reducida institución privada como es una familia. A continuación una entrevista personal con la psicóloga decidirá si este voluntario está capacitado emocionalmente para ello.
- **Coordinación**: El voluntariado social es coordinado por un grupo de voluntarios con experiencia dando a cada uno una labor a desarrollar dentro de la asociación. El voluntariado juvenil es coordinado por una coordinadora provincial que se encargará de su formación y motivación continua. El voluntariado de Hospitales y Domicilio es coordinado por una coordinadora que es la persona de enlace entre el hospital y los voluntarios organizando el trabajo diario y en el caso de domicilio entre la familia y el voluntario.
- **Seguimiento y motivación**: Dado que la labor del voluntario es desinteresada y muchas veces poco reconocida la organización a la que pertenece tiene la obligación de hacer un seguimiento y una motivación a través de reuniones periódicas, cursos de reciclaje y poniendo a su disposición el gabinete psicológico e imponiendo distinciones según los años prestados de servicio.
- **Evaluación** del trabajo realizado después de cada programa.

### **¿Cuál es el origen de los voluntarios en hospitales y domicilios de la AECC?**

A esta pregunta podríamos responder diciendo que dos grandes grupos de características definen su origen.

## *Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer*

Por un lado las características de la enfermedad y por otro las características del sistema sanitario.

En cuanto a las características de la enfermedad tenemos que destacar su carácter crónico que va a exigir una serie de ingresos repetitivos y la implantación de unos tratamientos agresivos.

En cuanto a las características del sistema sanitario debemos destacar que la tendencia sanitaria actual es la de disminuir los días de ingreso hospitalario con lo cual aumentan los días de estancia domiciliaria, situación que debiera suponer un aumento de la calidad de vida del enfermo oncológico, pero que por el contrario lo que suscita es una gran problemática tanto en los pacientes como en los familiares directos del mismo ya que en la mayoría de los casos existe una falta de condiciones y habilidades para afrontar las situaciones propias de la enfermedad, como por ejemplo, la gran cantidad de síntomas físicos psíquicos y sociales que acompañan a los enfermos oncológicos.

Derivado de todo esto, el objetivo de los voluntarios en el hospital es, acompañamiento, guía hospitalario, sustitución de la familia y resolución de problemas, estando siempre atentos a no ser mano de obra barata.

El objetivo de los voluntarios en domicilios es cubrir las necesidades no cubiertas por las instituciones publicas aumentando la calidad de vida del enfermo oncológico y su familia en especial del cuidador primario pudiendo evitar la aparición del problema denominado "Claudicación emocional" que llevaría consigo un cuidado deficiente del enfermo o incluso el abandono o internamiento del mismo.

Las demandas planteadas como más necesarias por la población de enfermos y familiares son: compañía, acompañamiento a centros sanitarios, sociales y de ocio, animación y resolución de gestiones.

Todo esto contribuye a la distracción del pensamiento fijo en la enfermedad a través de juegos lecturas etc.

## *Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer*

No tenemos que olvidar que en el caso de enfermos terminales la misión de seguimiento de la fase de duelo es fundamental, terminando esta cuando el cuidador primario está en condiciones de seguir su vida actual.

Si importante es la labor del voluntario en hospitales y domicilio no menos importante es la labor del voluntariado social.

Tanto el voluntario administrativo como de relaciones públicas, de atención telefónica y de profesionales, ayuda a llevar a cabo la programación de las actividades que durante todo el año se desarrollan en la AECC.

Por último y enlazando con el principio de esta exposición no tendría viabilidad una organización no gubernamental sin voluntarios cuya labor no estuviera destinada a la obtención de recursos. Debido a las pocas subvenciones de los organismos oficiales, la mayor parte de los ingresos de la AECC son los derivados de las actividades que se llevan a cabo para ello.

Cualquier organización no gubernamental es un mero administrador de los fondos que le confía la sociedad, y que gracias al trabajo de los voluntarios estos fondos se multiplican.

R. Tagore en uno de sus versos encierra perfectamente la filosofía del verdadero voluntario

*Yo dormía*

*Y soñaba*

*Que la vida era alegría*

-----

*Desperté*

*Y vi que la vida*

*era servicio*

-----

*Serví*

*Y vi que el servicio*

## *Relación del voluntariado con los enfermos del cáncer*

*Era alegría.*

*Quiero hacer una pequeña matización sobre **los logros** alcanzados en el voluntariado. Hemos llegado a tener un voluntariado sólido, responsable y continuado.*

**Los problemas** más frecuentes para lograrlo son el poco reconocimiento de la labor de este voluntariado desde la administración y distintas instituciones, destacando lo ocurrido con el voluntariado de hospitales en el Complejo Hospitalario de Pontevedra. También se encuentra el voluntario muchas veces poco útil dentro de estas organizaciones al no darles un trabajo de responsabilidad.

**Experiencias** Las experiencias del trabajo de un voluntario si todo lo dicho anteriormente se cumpliera siempre serían positivas ya que el voluntario solo espera la satisfacción personal de un trabajo realizado a favor de quien más lo necesita.

## **PAPEL DE LA UNIVERSIDAD Y LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN EL VOLUNTARIADO.**

Dº. Juan José Castro Domínguez

Responsable Programas de Mayores. Obra Social.

Caixa Galicia

El que se haya programado una mesa redonda con el nombre de "Papel de la Universidad y la Administración Local en el voluntariado" parece un gran acierto, por cuanto ambas instituciones desempeñan una función importante en la promoción, formación y captación de voluntarios.

La primera, la Universidad, por ser un ente que interacciona con una cohorte poblacional que va desde los 18 hasta los 30 años; y las estadísticas nos dicen que un % elevado de las personas que forman parte de las organizaciones que realizan actividades en el campo del voluntariado son jóvenes, menores de 30 años y en su mayoría mujeres. Por tanto, la labor de la Universidad, como vivero de jóvenes que de forma libre, altruista y solidaria quieran involucrarse y comprometerse con acciones de voluntariado reviste una gran importancia, y sobre todo, si esta fomenta la consecución de un equilibrio en la participación en cuanto al género se refiere.

Y las administraciones locales, como instituciones públicas más cercanas al ciudadano y, por tanto, perfectamente conocedoras de las necesidades de sus vecinos, de las inquietudes de su tejido asociativo y de la disposición a la participación de sus gentes, desempeñan un prioritario papel en las tareas del voluntariado. Las oficinas municipales que empiezan a emerger desde los servicios sociales de base son una prueba inequívoca de este acercamiento y de

## *El voluntariado en las Universidades*

la sensibilidad municipal por resolver los problemas que más preocupan a las personas de su entorno territorial.

Estoy seguro que los ponentes que nos acompañan en el día de hoy, responderán perfectamente al interés que esta mesa despierta y, no dudo que nos van a dar una visión detallada de las aportaciones que cada una de estas instituciones pueden hacer al voluntariado.

# **Experiencia de las actividades de voluntariado en la Universidad de A Coruña**

Dº. Francisco Alberto Varela García

Responsable de Cooperación al Desarrollo en la Oficina de Acción  
Solidaria de la Universidad de A Coruña

Dº. Enrique Peña González

Director de la Oficina de Acción Solidaria de la Universidad de A Coruña.

## **Presentación y conceptos básicos**

En los siguientes párrafos trataremos de profundizar en las relaciones existentes entre la Universidad y el Voluntariado, analizando sus características principales. Pondremos el ejemplo de la Oficina de Acción Solidaria de La Coruña para explicar algunas de las diferentes actividades que se pueden desarrollar sobre el ámbito social dentro de una Universidad.

En primer lugar debemos dejar claros dos de los conceptos fundamentales sobre los que vamos a desarrollar el texto: la universidad y el voluntariado. En el primer caso, la universidad se define como un servicio, público en el caso de La Coruña, destinado a buscar el beneficio social mediante la enseñanza, la investigación y la difusión de la cultura y el conocimiento. Por otra parte, el voluntariado se entiende como el conjunto de actividades de interés general siempre que reúnan las condiciones de ser altruista, solidaria, libre, gratuita y organizada dentro de una asociación pública o privada.

En ambos casos el interés principal se basa en mejorar la situación de la sociedad, por lo que ambos conceptos llegaron a un punto de encuentro que trataremos de definir en este artículo. Desde hace algunos años las Universidades están canalizando las inquietudes que en su seno surgen relacionadas con lo que hoy conocemos como Voluntariado Social, y también con las de Cooperación para

el Desarrollo. Inquietudes e iniciativas que abarcan tanto desde el punto de vista de promoción y potenciación de la acción voluntaria, como con la creciente actividad en áreas docentes e investigadoras relacionadas con estas temáticas.

El surgimiento del voluntariado en el ámbito universitario va indudablemente unido al desarrollo de los movimientos sociales. El mundo del Voluntariado Social ha desarrollado su trabajo preferentemente en el llamado Primer Mundo o Norte, concretamente a los sectores de población más desfavorecidos de nuestras sociedades. Las Ong's de Voluntariado Social estructuran su trabajo a través de distintos Programas como pueden ser la asistencia a los Sin Techo, compañía en hospitales, apoyo en poblados gitanos e inmigrantes, ayuda a mujeres maltratadas, asistencia a disminuidos psíquicos y físicos, etc.

El trabajo de las llamadas Ongd's (Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo) ha ido dirigido a las comunidades y colectivos desfavorecidos del Tercer Mundo o Sur. Las formas habituales de colaboración de estas organizaciones han sido la realización de Proyectos de Cooperación para el Desarrollo con dichos países a través de las llamadas contrapartes (organizaciones locales en esos países), y otras líneas como pueden ser la Educación para el Desarrollo o el Comercio Justo, herramientas con una componente mayor en sensibilización sobre estas problemáticas.

### **Evolución del voluntariado**

Aunque hoy en día podamos establecer la clasificación anterior con muchos matices, sólo es a partir de los años 80 cuando puede marcarse esa línea con cierta claridad. Socialmente se alcanza una madurez y comienzan a surgir movimientos sociales de envergadura que van cristalizando en lo que ya comienza a conocerse como las Ong's. En los años 80 aumenta su número de forma espectacular, y su labor empieza a dotarse de una mayor estructura para lograr un impacto mayor en la lucha contra la pobreza. Paralelamente,

instituciones y asociaciones de tipo ecologista van introduciendo una sensibilidad medioambiental que hoy ya nadie discute.

En los años 90 la sociedad ya conoce la labor de Ong's que trabajan en el Tercer Mundo (Ongd's) y también se generalizan los movimientos de voluntariado, diferenciados de los anteriores. El crecimiento de unas y otras es todavía mayor que en los años 80, diversificando líneas de intervención y proliferando en un número que algunos consideran ya excesivo.

## **Características del voluntariado en la Universidades**

### **Aparición de las Oficinas Universitarias de Voluntariado**

El voluntariado aparece en el entorno universitario como consecuencia de su implantación y desarrollo en el resto de la sociedad. Con un poco más de retardo, y paralelamente al aumento del número y tipologías de Ong's y Ongd's, se van dando los primeros movimientos de este tipo en las Universidades, promovidos fundamentalmente por los jóvenes alumnos de las mismas.

Aunque ahora la tercera edad es un espectro de población que está participando más en los movimientos asociativos, siempre ha sido la población joven la que, partiendo de distintos ámbitos, ha querido comprometerse en actividades solidarias. Un número cada vez mayor de alumnos de las Universidades fueron indagando en sus lugares de estudio cómo podían realizar labores voluntarias desde los mismos. En algunos casos se pusieron en contacto con Ong's u Ongd's, mientras que en otros fueron creando Asociaciones de Voluntariado propias, que fueron en algún caso el germen o el motor que cristalizó más adelante las Oficinas de Voluntariado de las Universidades.

Es muy difícil hablar de forma genérica del voluntariado en la educación superior, debido en buena parte a que hoy coexisten en España universidades con grandes diferencias, antiguas y nuevas, públicas y privadas, con muchos y pocos alumnos, etc. Sin embargo, podemos establecer, de forma general, tres modos de implantación del voluntariado en el entorno universitario.

El primero de ellos, relativamente común, fue la existencia en las universidades de alumnos con distintos tipos y grados de discapacidad. En particular, los disminuidos físicos en silla de ruedas y los alumnos con deficiencias auditivas, necesitaban de un apoyo para asistir a clase con normalidad y tomar apuntes. Las Universidades pusieron así en marcha Programas de Voluntariado, encauzando hacia ellos a los voluntarios que iban apareciendo, y apoyándose en Ong's que ya tenían en marcha Programas de asistencia a discapacitados. Un buen número de Universidades comenzó así su actividad en el mundo del voluntariado firmando Convenios con Ong's con experiencia en estos temas y desarrollando líneas de trabajo común.

Otro tipo de modo de implantación de movimientos asociativos es el que podríamos denominar "post-catástrofe". Cuando el huracán Mitch arrasó pueblos enteros especialmente en Honduras y Nicaragua, numerosas Ongd's recibieron donativos para la ayuda humanitaria y la reconstrucción de los daños causados. En algunas Universidades, partiendo de grupos de alumnos y/o profesores, se planteó la posibilidad de mandar donativos y encauzar de forma propia esa ayuda. Y fue así como, comenzando con esa ayuda puntual, se crearon Oficinas de Voluntariado o Consejos de Cooperación para el Desarrollo que comenzaron a realizar trabajos continuados en estas materias.

Un tercer tipo, con aspectos comunes al anterior, es la aparición de estas Oficinas a través de profesores muy sensibilizados o con líneas de investigación abiertas en el tema. Lo mismo podría decirse de Ong's que, con años de trabajo y experiencia, plantearon o exigieron a los Rectorados de sus Universidades un compromiso mayor en aspectos sociales como los que estamos comentando.

### **Particularidades del Voluntariado en la Universidad**

Una sociedad desarrollada, como se supone que es la nuestra, no puede ni debe permitir las discriminaciones y las desigualdades de todo tipo que se producen dentro de ella. La Universidad como institución de la sociedad tiene la

obligación moral de enfrentarse con estos problemas y de proponer soluciones. La Universidad debe recuperar su función de espacio de reflexión, creación de conciencia crítica y compromiso con la sociedad en la que desarrolla su trabajo.

Además todos los miembros de la Universidad deben, de alguna manera y en la medida de sus posibilidades, contribuir a mejorar las condiciones sociales de los más débiles. Así un valor fundamental de la Universidad será el trabajo de los docentes y los investigadores que dispondrán de medios y de tiempo para reflexionar científicamente sobre la situación social actual desde cualquier campo de estudio. El potencial de conocimientos sobre diferentes aspectos de estos ámbitos, así como la crítica constructiva, estructurada y rigurosa que los profesionales universitarios pueden desarrollar, será uno de los más importantes factores que puede contribuir a situar a las Universidades en la vanguardia de la lucha contra las desigualdades sociales existentes.

Sin embargo serán especialmente los alumnos de la Universidad los que generarán mayor volumen de actividades propiamente de voluntariado, participando activamente en programas sociales y/o de cooperación al desarrollo. Las inquietudes de los jóvenes para dirigirse a las Oficinas de Voluntariado, a asociaciones u Ong's, son muy diversas y no vamos a exponerlas aquí. Simplemente queremos manifestar esta realidad que empuja o motiva a muchos alumnos a dedicar gratuitamente parte de su tiempo a la colaboración en diferentes actividades sociales, que sin duda contribuirán en gran medida en la formación de los universitarios como futuros profesionales, y sobretodo como personas.

Las Oficinas de Voluntariado, o de Voluntariado y Cooperación, o de Acción Social, o parecidos, se instalaron así como un servicio más en la Universidad. Servicio destinado en este caso a canalizar y gestionar todas las iniciativas de carácter solidario que aparezcan dentro del ámbito universitario. Las funciones principales de estas Oficinas serán la promoción y potenciación de la

acción voluntaria dentro de los miembros de la Universidad y de su entorno, así como el fomento de las actividades encaminadas a analizar y/o resolver deficiencias sociales.

Evidentemente que como parte de un servicio universitario responden a un carácter público, y por lo tanto no son una Ong. Una de las acciones más importantes que realizan estas Oficinas es la de apoyar y colaborar con la labor que desempeñan diferentes asociaciones del entorno de la Universidad. Aunque ya son muchos los ejemplos existentes sobre los tipos de colaboración, nuevas e imaginativas formas aparecen para conseguir mayor eficiencia en nuevas iniciativas. Son habituales los apoyos coordinando o mandando voluntarios a Programas de Voluntariado Social, ofreciendo a los voluntarios distintas posibilidades de participación con colectivos desfavorecidos de las ciudades donde se ubicaban los Campus, o a través de Proyectos de Cooperación para el Desarrollo con los países del Sur. No es común que las propias Universidades realicen Proyectos de Cooperación, por cuanto no son una Ongd que tenga en ellos una línea de trabajo. Las Universidades ofrecen en este ámbito apoyo a las Ongd's que se acercan a los Campus pidiendo colaboraciones de múltiples tipos: apoyo a Campañas de denuncia (contra la Explotación Infantil, el tráfico de armas), infraestructura para realizar una Conferencia o Seminarios, o colaboraciones económicas para los Proyectos que estas Ongd's sí generan.

Algunas Universidades, al igual que otras instituciones públicas, presentan Convocatorias de Proyectos de Cooperación, a las cuales acuden las Ongd's buscando financiación para sus Proyectos. La financiación en la Universidad suele correr a cargo del presupuesto de la Oficina de Voluntariado. Sin embargo, cuando la Convocatoria se estabiliza, se propone que, tanto el 0,7 % del sueldo de profesores y PAS (personal de administración y servicios), como el 0,7 % de las matrículas de los alumnos (siempre que así lo deseen), sea recogida para esta Convocatoria. Estas personas son informadas del destino de los fondos,

logrando una sensibilización importante. Las Ongd's reciben ese dinero que es transferido a las contrapartes en el Sur para la realización del Proyecto, siendo las comunidades desfavorecidas las que se benefician de la ejecución del mismo.

Incluso, en algunos casos, estas Oficinas tienen sus propios Programas de Voluntariado Social, realizando ese contacto directo con esas comunidades desfavorecidas sin pasar por una Ong.

El volumen de trabajo de estas Oficinas ha evolucionado de forma espectacular, como por ejemplo en la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). En estos casos se han reconvertido en Fundaciones, con gente propia contratada y una estructura acorde con esa enorme carga de trabajo, eso sí, sin perder el carácter asociativo, participativo y solidario de su intervención. Aunque se discrepa mucho sobre el carácter y la evolución de estas Oficinas, nadie discute que de alguna manera las Universidades deben encauzar las iniciativas de Voluntariado y Cooperación que surjan en su seno. También existe acuerdo hasta el momento de que no se ofrecerá ningún tipo de contraprestación por la participación de voluntarios en Programas de este tipo. Como dejamos claro al principio, estas iniciativas son voluntarias y altruistas, por lo que no se reciben ni créditos ni otra clase de beneficios.

## **La oficina de acción solidaria de la Universidad de A Coruña**

### **Estructura y organigrama**

Intentaremos en este último apartado focalizar el análisis del voluntariado universitario en la Universidad de A Coruña. El servicio que en nuestra Universidad gestiona, coordina y potencia los ámbitos del Voluntariado Social y la Cooperación para el Desarrollo se llama Oficina de Acción Solidaria (en adelante OAS), creada en el año 1996 y perteneciente al Vicerrectorado de Estudiantes.

La OAS está coordinada desde A Coruña y Ferrol por dos Directores, Enrique Peña González y Elvira Covas Couto. Ambos son profesores de la

Universidad que, aparte de las tareas docentes e investigadoras, asumen esta labor en la Universidad. Los dos tienen cierta experiencia en el campo del Voluntariado y la pertenencia a Ong's, Ongd's y otros movimientos sociales. La evidente sensibilidad e interés de ambos directores, así como la experiencia previa en conocimiento de las virtudes y defectos de Ong's consideramos que es un aspecto positivo. Sin embargo, el hecho de que la Dirección de la OAS sea "una tarea más" en el trabajo en la Universidad, no permite dedicar más tiempo a la misma.

Dado que el volumen de trabajo en la OAS aumentaba de forma importante, desde el Curso pasado contamos con 7 becarios que se encargan de distintas labores de la Oficina. Cinco de ellos (3 en A Coruña y 2 en Ferrol) realizan labores administrativas, atención a los voluntarios y gestión de los Programas de Voluntariado Social. De los otros dos, uno se ocupa de la gestión de la RACU (de la que se hablará más adelante) y representación de la OAS en Plataformas (como la Plataforma Coruñesa del Voluntariado) y el otro de todo lo relativo a la Cooperación para el Desarrollo (apoyo logístico en la Universidad a Conferencias y/o actos de las Ongd's, Campañas, Convocatoria de Proyectos de Cooperación, etc.). Existe un Convenio firmado con la Ong Solidarios para el Desarrollo con la que se desarrollan varias iniciativas conjuntas y que financia una de las becas. El resto de las becas está financiada por el Vicerrectorado de Estudiantes. Este hecho motiva que todos los becarios (salvo el de Solidarios) deban ser estudiantes. Por lo tanto, también en este caso podemos enunciar las ventajas como son la disponibilidad de tiempo y conocimiento cercano de las actividades de la OAS (suelen ser voluntarios de la misma) y los inconvenientes, principalmente la juventud e inmadurez de los becarios estudiantes en algunos casos.

### **Actividades de la OAS**

Podemos decir que desarrollamos desde la OAS de la Universidad de A Coruña cuatro ámbitos de actividad diferenciados, aunque fuertemente

relacionados entre sí. El primer ámbito es lo que hemos denominado Voluntariado Social. La OAS es un ejemplo de Oficina de Voluntariado que nació como respuesta a las necesidades de alumnos con discapacidades físicas que tenían problemas en la asistencia a clase. Ese Programa fue el primero de los Programas de Voluntariado que se iniciaron. Después fueron llegando las colaboraciones con los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento, Hospitales (Oncológico y Oza), Asociaciones de disminuidos psíquicos como Aspronaga, Hogares y Casas de Acogida (Bañobre, Santa Lucía), apoyo escolar en poblados gitanos (As Rañas y Portiño), etc. En total, este Curso 2000/2001 estamos gestionando 15 Programas de Voluntariado Social con unos 120-130 colaboradores. El incremento de voluntarios ha sido constante desde el comienzo, lo que ha desembocado en un aumento continuo de los proyectos de colaboración. El proceso de aprobación de un Programa es siempre muy parecido, comenzando cuando una Asociación, Centro Municipal o similar se pone en contacto con la Oficina. Analizando la sostenibilidad del Programa y en función del número de voluntarios disponibles, se procede a desarrollar la iniciativa. Como ha quedado reflejado antes, la heterogeneidad de los Programas de la OAS es muy amplia, desarrollando tareas de apoyo escolar y juegos con niños y niñas, talleres de memoria para ancianos, compañía y estancia con enfermos terminales, cursos de todo tipo en hogares de acogida, etc.

De este campo de actividad podemos destacar varios aspectos de interés: en primer lugar que el número de voluntarios que realmente acaban desarrollando actividades de voluntariado no se corresponde con las personas que inicialmente se apuntan. El grado de abandono en los Programas de Voluntariado sigue siendo una asignatura pendiente, general a todas las entidades que realizamos estas actividades. Por mucho que se insista en la importancia de la constancia de estos servicios, todavía queda mucho por hacer. Las causas pueden ser muy variadas, pero los estudiantes universitarios nos están demostrando estos últimos

días que no están tan parados como creíamos, y aunque la movilización que está en la calle contra la Ley Orgánica de Universidades es relativa a aspectos que directamente les afectan, la alta afluencia a dichas movilizaciones nos muestra que hay cantera de participación ciudadana y voluntariado. Es responsabilidad de las asociaciones y de los coordinadores de servicios universitarios de voluntariado para transformar la movilización estudiantil en una participación positiva, constructiva, enfocada en resolver problemas, además de en protestar o en criticar una determinada situación.

Otro aspecto de interés es la problemática asociada al transporte y desplazamiento de estudiantes universitarios con minusvalías importantes. Este año 4 estudiantes minusválidos se pusieron en contacto con la Oficina para solicitar ayuda en la asistencia a las aulas. Aunque en el acceso a las Facultades y Escuelas y en el acompañamiento no hay problema, el alto coste del transporte adaptado es una complicación importante. En distintas reuniones con la Xunta de Galicia estamos intentando llegar a algún acuerdo para la financiación de este servicio.

Por último, no queremos dejar de reseñar lo difícil que resulta en muchos casos marcar la línea entre el trabajo voluntario y el profesional. El debate que hoy está en todas las entidades de voluntariado acerca de dónde está el límite de la acción voluntaria, y cómo distintas entidades públicas pueden aprovechar la "buena disposición" de los voluntarios para limitar la dimensión de sus servicios sociales, también se da en la OAS. Aunque de forma general la colaboración con los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de A Coruña es excelente, en algún caso ha habido problemas en los aspectos antes mencionados.

El segundo campo corresponde a las Actividades de Cooperación para el Desarrollo para el que existe un becario específico. La OAS no realiza ni gestiona Proyectos de Cooperación con países empobrecidos, pero sí canaliza las

peticiones de colaboración que llegan a la Universidad. El proceso es similar al descrito anteriormente para la puesta en marcha de un Programa de Voluntariado. Todo lo que concierne a la Cooperación para el Desarrollo es un campo en continuo avance, empujado en buena parte por la mayor implicación de nuestra sociedad con la pobreza en el Tercer Mundo. Quizás sea aquí donde más estamos impulsando la labor de la Universidad los que hemos aterrizado en la OAS recientemente. Estamos intentando adquirir un papel cada vez más activo en este campo, impulsando Jornadas, Seminarios y Convocatorias de Proyectos destinados a apoyar a las Ongd's de nuestro entorno.

Una actividad en la que estamos incidiendo especialmente es la Convocatoria de Ayudas a Proyectos y Programas de Cooperación para el Desarrollo. Aunque el monto total de la Convocatoria no fuera muy elevado, por primera vez en nuestra Universidad hemos iniciado esta actividad en la que creemos firmemente para apoyar a Ongd's y sensibilizar a toda la comunidad universitaria como reflejamos en páginas anteriores. Entre los proyectos financiados está un Proyecto de Ecos do Sur en Mozambique y uno de Farmacéuticos Mundi en Perú. Entre los Programas citamos las Jornadas "África y el comercio internacional en la era de la globalización" organizadas por Intermón y que se celebrarán en el mes de Diciembre.

Otra actividad en la que estamos obteniendo unos resultados muy interesantes es en la impartición de la Asignatura de Libre Elección-Oferta General "Introducción a la Cooperación para el Desarrollo". Esta iniciativa surgió de la colaboración del Director de la OAS de A Coruña y la Ongd Ingeniería Sin Fronteras – Galicia, que ya había realizado iniciativas similares en otros puntos del territorio nacional. El año pasado se matricularon 66 alumnos que valoraron con un 8.7 sobre 10 al total de la Asignatura. Para este año se ha superado el máximo de 75 matriculados. La Asignatura se imparte en el Segundo Cuatrimestre, está dotada con 4 créditos de Libre Elección y se estructura en sesiones de 3 horas.

## *Experiencia de las actividades de voluntariado en la Universidad de A Coruña*

Para cada sesión se invita a un ponente externo que expone un tema (Comercio Justo, Deuda Externa, etc.), se abre un debate y después de un descanso se proyectan documentales relacionados o se realizan dinámicas participativas por grupos. De la labor de búsqueda de ponentes se encarga el profesor de la Asignatura y de las dinámicas y documentales los miembros de Ingeniería Sin Fronteras – Galicia. La asistencia a clase es obligatoria pero sólo con ese requisito se aprueba la Asignatura. Los alumnos agradecieron enormemente el poder cursar una materia en la que debatir y realizar dinámicas que, especialmente en las carreras de Ciencias, no son nada habituales.

Esta Asignatura también sirvió para contactar con algunos profesores de la Universidad de A Coruña interesados en los temas de Cooperación y Educación para el Desarrollo. Aunque todavía esperamos contactar con algunos/as más, ya tenemos un número de docentes con los que seguir trabajando en estas temáticas.

Creemos que es tremendamente importante para conseguir profundizar en análisis y en estudios más rigurosos sobre estos temas, implicando a docentes y a investigadores en las actividades de la Oficina.

Un tercer ámbito imprescindible en cualquier Asociación de Voluntariado y/o Ong es la Formación. Para participar en cualquiera de los campos mencionados, exigimos a los voluntarios de la OAS la realización de un Curso Básico de Voluntariado de un día de duración, encaminado a conocer sus derechos, deberes y aspectos relacionados con la labor que van a realizar. Además, y siempre buscando la formación continua que nos demandan los propios voluntarios, se llevan a cabo Cursos de Habilidades Sociales, Primeros Auxilios, Lengua de Signos, etc. Estos Cursos están teniendo una aceptación importante entre voluntarios de la OAS y resto de alumnos de la Universidad. El hecho de que algunos de ellos estén dotados con créditos de Libre Elección supone un incentivo evidente. Quiere dejarse bien claro que los créditos se conceden por realizar estos

cursos y nunca por realizar actividades de voluntariado como las reseñadas antes en los Programas de Voluntariado Social.

El último aspecto que creemos necesario e imprescindible es la potenciación del asociacionismo en la Universidad. Aunque muchas personas suelen responder en encuestas que estarían dispuestas a participar en Ong's u Ongd's, dentro o fuera de la Universidad, la realidad es que sólo un escaso porcentaje de los mismos llevan a cabo dicha idea. Algunos creemos que la falta de coordinación y trabajo común entre las mismas es una de las causas del recelo de esas personas que al final no dan el paso. Debido a esto, desde la OAS se ha impulsado lo que ya se conoce como la RACU, la Red de Asociaciones y Colectivos Universitarios. Esta Red nace con el objetivo de dar a conocer las actividades que se realizan periódicamente desde todas y para todas las Asociaciones. Potenciando que la información fluya más entre nosotros dispondremos de más posibilidades para conocer y asistir a Conferencias, Jornadas y demás eventos relacionados con estos temas que existen en nuestra Universidad. La iniciativa ha sido muy bien acogida por todas las Asociaciones de la Universidad. De momento están participando Colectivos de múltiples ámbitos de la misma y en el futuro esperamos centrar un poco más la difusión de información y crear un pagina web donde todas las Asociaciones puedan informarse de lo que deseen, sin necesidad de que este becario sea la correa transmisora de dichas informaciones.

Por otro lado, esperamos contar con los miembros de la RACU para impulsar iniciativas de Cooperación y Educación para el Desarrollo y/o Voluntariado Social como las indicadas anteriormente.

### **Reflexiones finales**

Un aspecto fundamental en el trabajo de las Oficinas Universitarias de Voluntariado se basa en la gestión eficaz de la dirección de las mismas. Pero no sólo desde el punto de vista administrativo, sino también desde la cercanía que

exista con los voluntarios, atendiéndolos como se merecen, preocupándose de que estén asignados a un programa y que se adapten correctamente a él, y sobretodo, se debe ser eficaz en la capacidad para ilusionarlos en la labor que realizan. Este último aspecto tendrá mucha relación con el compromiso que lleguen a adquirir los voluntarios en los programas en los que colaboran. En este sentido, será de enorme importancia fomentar la participación positiva de alumnos, docentes e investigadores de la universidad para lograr que las actividades propuestas tengan la máxima repercusión y los mejores beneficios sociales.

El trabajo de la Oficina no puede permanecer estancado en unas actividades concretas, por lo que es importante estar continuamente trabajando en nuevos campos de actuación para ofrecer una mayor oferta de programas sociales a los voluntarios, y sobre todo para conseguir llegar a otros sectores deprimidos de la sociedad. Como servicio universitario, debe realizar un trabajo conjunto y coordinado con otras organizaciones para alcanzar una visión global de estos problemas, siendo lo más eficiente posible al enfrentarse con ellos. Uno de los retos más importantes que debe proponerse la Oficina es llegar a otros miembros de la Universidad, además de los estudiantes jóvenes. Hoy resulta imprescindible contar con el apoyo de docentes e investigadores para encontrar soluciones más eficaces en las problemáticas con las que estamos enfrentándonos, y para llevar el mensaje de solidaridad al trabajo cotidiano de docencia y de investigación, y por consiguiente acercándose a potenciales voluntarios. Dentro de ellos no podemos olvidar a las personas encuadradas bajo el estamento de la Tercera Edad, cada vez con mayor implicación en las acciones de voluntariado, y que ahora se acercan también a las instituciones universitarias a través de nuevas formas de educación (Cuarto Ciclo, Universidad Senior, Universidad para Personas Mayores, etc.).

## *Experiencia de las actividades de voluntariado en la Universidad de A Coruña*

No podemos olvidar en ningún momento que el servicio que ofrece la Oficina de Acción Solidaria pertenece a una institución de educación, con lo que uno de los objetivos principales será el encaminado a formar personas educadas en valores y comprometidas con la sociedad.

# **La oficina de voluntariado de la Universidad de Santiago de Compostela**

Dº. Javier Fernández Agrafojo.  
Coordinador de la Oficina del Voluntariado.  
Universidad de Santiago de Compostela.

## **Introducción**

La Universidad de Santiago de Compostela (USC) crea en abril de 1996 su Registro de Personal Voluntario siguiendo las directrices de la Ley 6/1996: La materialización de este registro se realizó en septiembre del mismo año con la creación de la Oficina do Voluntariado, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y encargada de gestionar los programas de colaboración social con ONG's y de participación en los servicios de la universidad, en los que los voluntarios y voluntarias de la USC realizan sus actividades. Actualmente hay 472 universitarios inscritos en el Registro.

Las actividades de la Oficina del voluntariado parten de la idea de que las Universidades no sólo tienen que formar buenos científicos y técnicos, sino también ciudadanos activos y personas responsables en su contexto social y en la vertebración de su comunidad. La promoción de la participación social de los universitarios es también un instrumento de educación en democracia, de construcción de una democracia socialmente avanzada, más participativa y solidaria; los años universitarios son también años de aprendizaje social.

Las actividades de esta Oficina tienen los siguientes objetivos:

- Consolidar la participación de la comunidad universitaria en el movimiento asociativo vinculado a la cultura de la solidaridad.
- Contribuir a la formación humana de las universitarias y los universitarios que participen en la acción voluntaria.

- Reforzar las medidas de apoyo a personas con necesidades especiales mediante acciones concertadas con otras instituciones públicas o privadas.

- Convertirse en un instrumento de colaboración estable entre la USC y las distintas organizaciones (ONG's, instituciones, fundaciones,...) que trabajen vinculadas a la cultura de la solidaridad.

- Consolidar el servicio de información a la comunidad universitaria, sobre las actividades desarrolladas por las mencionadas organizaciones, sobre todo aquellas que se desarrollan en las ciudades de Compostela y Lugo, sedes de los dos campus de la USC.

La mayor parte de las actividades llevadas adelante por voluntarios de la USC se hacen en colaboración con diferentes entidades y asociaciones que llevan ya años dedicadas a trabajar en los diferentes ámbitos de lo social. Esta colaboración se puede establecer de manera directa o a través de la firma de un convenio marco, aprobado por la Xunta de Gobierno de la USC, en el que se hace referencia a las obligaciones de cada una de las partes que lo firman.

A lo largo de estos años, los ámbitos y espacios de colaboración en los que más se consolidó la actividad de los voluntarios registrados en la Oficina del Voluntariado fueron los siguientes:

## **1. Ámbito educativo**

- 1.1 Educación y atención a la infancia.
- 1.2 Acompañamientos a menores y salidas de tiempo libre.
- 1.3 Educación de adultos.
- 1.4 Ludotecas infantiles.
- 1.5 Educación intercultural y para la paz.
- 1.6 Educación y prevención de toxicomanías.
- 1.7 Educación para la salud.

## **2. Ámbito de la salud**

2.1 Apoyo a la Escuela Camilo José Cela. (Hospital Clínico)

2.2 Apoyo a enfermos de cáncer.

## **3. Ámbito de la tercera edad.**

3.1 Acompañamiento.

3.2 Vivienda compartida.

## **4. Ámbito de las personas con necesidades especiales.**

4.1 Pacientes de Alzheimer.

4.2 Enfermos de esclerosis múltiple.

4.3 Pacientes con enfermedades psíquicas.

4.4 Personas drogodependientes.

4.5 Integración universitaria de estudiantes con necesidades especiales.

## **5. Ámbito de atención primaria.**

5.1 Comedores sociales.

5.2 Roperos.

5.3 Recogida de ayuda.

## **6. Ámbito de la sensibilización.**

6.1 Promoción de la acción solidaria.

6.2 Campañas de apadrinamiento.

## **7. Ámbito de la cultura.**

7.1 Servicio de apoyo a estudiantes de nueva incorporación a la USC.

7.2 Apoyo en exposiciones.

7.3 Apoyo a los Servicios Universitarios y en los Departamentos.

A continuación expondremos un ejemplo de programa desarrollado entre la USC y el Hospital Psiquiátrico de Conxo.

### **Los voluntarios:**

#### **Facilitadores de la recuperación de enfermos mentales crónicos.**

Los trabajadores de rehabilitación psiquiátrica del Hospital Psiquiátrico de Conxo en Santiago de Compostela, están firmemente convencidos de la necesidad de implicar a personas externas a los equipos profesionales en la atención de los enfermos mentales crónicos. Desde esta perspectiva es de la que parten los programas que se desarrollan con la participación de voluntarios.

Las colaboraciones de los voluntarios amplían los márgenes en los que suelen moverse los profesionales y aumentan las posibilidades de los usuarios, tanto por la mayor cantidad de personas en contacto cuanto por la diferente calidad de la relación que se establece. Los voluntarios y sus colaboraciones desempeñan un papel muy importante en la inmensa tarea de supresión de las barreras ambientales.

El éxito en la labor de recuperación está en la creación de un sistema de apoyo entendido como una red de personas de apoyo empeñadas en ayudarlos en la consecución de sus necesidades. Esta red, necesariamente necesita tanto de profesionales de servicios sanitarios y sociales, talleres ocupacionales, alternativas de empleo,... pero también de educación de adultos, de centros de día y clubs sociales y, sobre todo, de las personas de su familia y de su entorno. La labor de los profesionales es crear unas condiciones para que los procesos de recuperación se produzcan: lugares de encuentro cálidos, receptivos, personas dispuestas a acompañar, escuchar, comprender, animar...

Este es el campo de los voluntarios.

Los efectos favorables que produce la acción voluntaria en salud mental son los siguientes:

- Promueve el cambio de actitudes frente e los pacientes que se perciben como personas con dificultades y no sujetos de prejuicios y estigmas.

- Incrementa sus redes sociales y facilita su integración y participación social.

- Fomenta relaciones personales y afectivas enriquecedoras: aumentando la autoestima. La acción voluntaria, aunque no se realice desde un marco terapéutico, es terapéutica.

- Si el apoyo se realiza a personas que viven con su familia supone un alivio considerable a la carga que, con frecuencia, comporta la presencia de un enfermo mental grave.

**Las aulas de educación permanente de adultos. Programa con voluntarios.**

El proyecto se inició hace cuatro años para darle respuesta a algunas necesidades no sanitarias, de las personas que viven en el Hospital Psiquiátrico de Conxo.

El programa parte de la base de que la educación debe estar presente a lo largo de toda la vida de la persona y las instituciones públicas deben implicarse en proporcionar oportunidades formativas a las personas con las capacidades disminuidas que viven en instituciones, siempre espacios deficitarios de estímulos.

El perfil de los alumnos es, predominantemente varones, de 50 años, solteros, con diagnóstico de esquizofrenia, con más de 15 años de hospitalización psiquiátrica, importante déficit de atención y memoria, desmotivación y apatía, que salen muy poco a su domicilio y bajo nivel de instrucción.

Los objetivos que se apuntaban:

- Promocionar cultural y socialmente a los alumnos.
- Favorecer su nivel relacional y su integración social.

- Establecer una actividad más reglada en el Hospital que ayude a estructurar tiempos y espacios (piénsese que en los hospitales psiquiátricos hay demasiado tiempo libre).

Objetivos más específicos eran el aprendizaje de:

- Conseguir que se expresasen de manera oral y escrita con cierta fluidez.

- Aumentar la comprensión de los mensajes orales y escritos.

- Respetar las pautas temporales establecidas

- Aprender a relacionarse y colaborar con el resto del grupo.

- Resolver problemas de cálculo sencillos, habituales en la vida diaria.

- Manejar con cierta soltura instrumentos y medios de comunicación y transporte cotidianos (tfn, autobús, guías,...).

- Aproximarlos al conocimiento de la estructura y organización actual de nuestra sociedad.

El programa se inició el primer año (95-96) con un sólo voluntario, alumno de Pedagogía y 10 alumnos-residentes en el hospital. Fue creciendo y, en el presente curso hay alrededor de 150 alumnos distribuidos en 7 grupos de 20 alumnos. Los voluntarios que están colaborando son 35.

El "profesorado" voluntario se encuentra coordinado, gracias a un convenio firmado con la Conselleria de Educación, por una profesional de educación infantil en comisión de servicios. Esta profesional había trabajado en programas de educación de adultos, lo que sumado a su perfil de educación infantil fue considerado muy interesante por parte del equipo de hospital.

Los resultados alcanzados:

- Todos los alumnos "progresan adecuadamente" por parafrasear las notas de los escolares de ESO.

## *La oficina de voluntariado de la Universidad de Santiago de Compostela*

- Se ha logrado una alta motivación e implicación de los pacientes que solicitan más horas de clase a la semana.

- Se ha conseguido una actitud activa y colaboradora en las clases.

- Se ha logrado una mayor dinamización del Hospital.

- Se ha conseguido crear un grupo y espacio diferentes, favorecedor de relaciones diferentes.

- Se logró incrementar las habilidades sociales de cumplimiento de horario, compartir material, actitudes de solidaridad y respeto,...

Muchos alumnos hacían los deberes escolares en la unidad y con frecuencia se manifestaban con respecto a lo que aprendían; esto pasaba a ser objeto de conversación "aprendí a multiplicar con calculadora", "ya se hacer la i", "quiero escribir como tu",...

En el éxito del programa influye una actitud reforzadora de todos los profesionales del hospital, influyen también ciertas señales de identidad que ponen en valor la actividad como son la excursión de fin de curso, siempre al Monasterio de Carboeiro para hacer juegos de exterior y merendar, la Orla enmarcada lujosamente para que adorne en el centro social y la solemne clausura y entrega de diplomas a cargo del Director de Hospital, diploma de "lujo" que es colgado por los alumnos en su dormitorio.

Pero influyen, sobre todo, las "profesoras", con una gran dedicación, motivación y buen hacer, personas no "contaminadas" por saberes psiquiátricos ni por el conocimiento de las durísimas vidas de algunos de sus alumnos y que, por lo tanto, aportan una forma de estar y de relacionarse diferente, captada por los alumnos los cuales responden poniendo en las clases lo mejor de si mismos: respeto, interés, pulcritud en el cuidado personal, puntualidad, colaboración para que todo salga bien.

Sin los voluntarios esta actividad no sería posible y, desde luego, nunca saldría así.

# "Brión gente de voluntad": Un proyecto de desarrollo comunitario

D<sup>a</sup>. Victoria Varela Rodríguez

Diplomada en Trabajo Social. Responsable de la Oficina del voluntariado.

Ayuntamiento de Brión.

"Brión, gente de voluntad" se integra dentro del

## **I. Programa REDEVOL:**

REDEVOL (Red de Voluntariado Local), surge en el año 1996 como un programa de investigación práctica sobre la implantación del voluntariado social en ayuntamientos rurales y semiurbanos de Galicia, respondiendo a la carencia de una estructura de voluntariado estable y organizado, y a la dificultad de lograr su implantación en el medio rural y semiurbano.

### QUIEN PARTICIPA EN REDEVOL

\* La iniciativa privada: a través de la FUNDACIÓN PAIDEIA de A Coruña, como entidad promotora del proyecto, que asume el liderazgo y parte del financiamiento del mismo.

\* La administración autonómica: que tiene un convenio con la propia Fundación para la cofinanciación del proyecto.

\* La Administración Local: ya que el proyecto no podría llevarse a cabo sin la participación de los Ayuntamientos.

En la actualidad la red está formada por un total de siete municipios: Boiro, Boqueixón, Brión, Dodro, Padrón, Puebla del Caramiñal y Rois.

Esta confluencia de voluntades -iniciativa privada, administración autonómica y administración local- posibilita la materialización del proyecto, a través de la cofinanciación y la corresponsabilidad en la acción.

## **II. Cómo se estructura el Proyecto ?**

La dirección y coordinación técnica del proyecto las asume la FUNDACIÓN PAIDEIA, mientras que la programación particular y la gestión de cada una de las oficinas municipales recae sobre cada uno de los Ayuntamientos.

Inicialmente la actividad del proyecto iba encaminada a la cooperación de voluntarios en los programas de Servicios Sociales de Atención Primaria de los Ayuntamientos, razón por la que cada una de las oficinas de voluntariado que se crearon, fueron adscribiéndose a estos Departamentos, e los Trabajadores Sociales asumieron la responsabilidad a nivel municipal.

La gestión municipal se lleva a cabo a través del trabajo coordinado de un equipo técnico formado por: el Trabajador Social, el Técnico en Voluntariado, el A.D.L., el Animador Sociocultural, el Educador Familiar, y cada vez más, la representación de los propios voluntarios.

En este caso, la figura de los Técnicos en Voluntariado, es la que aglutina en torno a sí a los miembros del equipo, y quien mantiene la relación/conexión tanto de los Ayuntamientos que integran la red entre si, como de estos con la Fundación y la Administración Autonómica.

Esta es la figura clave para el desarrollo del proyecto: la presencia de un técnico que estudia las necesidades, planifica, programa, lleva a cabo la formación, y reúne a los agentes interesados -iniciativa privada, administraciones, población y voluntarios.

## **III. Fines y objetivos:**

El fin último de REDEVOL es **"LOGRAR UNA CIUDADANÍA ORGANIZADA, PARTICIPATIVA, RESPONSABLE Y SOLIDARIA EN LA DETECCIÓN Y LUCHA CONTRA LAS NECESIDADES SOCIALES"**

El objetivo de cada una de las oficinas municipales es **"LA CREACIÓN DE UN GRUPO ESTABLE Y VIVO DE VOLUNTARIOS INVOLUCRADOS EN PROYECTOS QUE LLAMAREMOS DE DESARROLLO LOCAL"**

#### **IV. Metodología de trabajo para la implantación del Proyecto:**

1) ADOPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE "TRABAJO EN RED" porque:

- \* Posibilita la ampliación del número de ayuntamientos participantes
- \* Crea sinergias entre los participantes
- \* Promueve el intercambio y la transferencia de experiencias

2) REALIZACIÓN DE ANÁLISIS PREVIOS EN EL ENTORNO DEL PROYECTO: DAFO

3) ELABORACIÓN DE UNA "GUIA DEL PROYECTO", empleando un cuadro lógico para la secuencia de acciones (información, captación, formación, programación, implantación, evaluación, ...)

4) SEGUIMIENTO DE UN PROTOCOLO DE EVALUACIÓN CONTINUADA a través de reuniones de Ayuntamientos y de estos con voluntarios.

#### **V. "Brión, gente de voluntad":**

En el Ayuntamiento de Brión, el programa REDEVOL se materializa en el proyecto "BRIÓN: GENTE DE VOLUNTAD", que tiene como

1) OBJETIVO: **"formar un grupo organizado de voluntarios que colaboren de forma continua y estable ya no en actividades de Servicios Sociales, sino en la programación y ejecución de proyectos de desarrollo comunitario, convirtiéndose en agentes provocadores de la participación ciudadana"**

2) LA APLICACIÓN PRÁCTICA DEL PROYECTO se llevó a cabo a través de acciones que respondieron al siguiente esquema:

*“Brión gente de voluntad”: Un proyecto de desarrollo comunitario*

1º.- **Estudio de campo**: reconocimiento e identificación de asociaciones, grupos no formales, personal de colegios, líderes locales, infraestructuras, recursos financieros, materiales...

2º.- **Contactos con entidades**, informando y sondeando expectativas, dudas, ...

3º.- **Sensibilización y captación de voluntarios**: a través de actividades tales como

- Concursos escolares
- Difusión de trípticos informativos
- Charlas informativas
- Entrevistas radiofónicas, artículos de prensa...
- Diseño de página permanente sobre voluntariado en la revista municipal

-Contactos con miembros de agrupaciones y asociaciones

4º.- **Formación de voluntarios**:

- Cursos básico sobre voluntariado
- Jornadas formativas específicas para voluntarios de programas concretos (campamentos, educación familiar, talleres, ...)

5º.- **Documentación e mantenimiento de la oficina**:

- Puesta al día continuada de la documentación inherente a la oficina y a los voluntarios: carnets, compromisos, cartas de voluntariado, horarios, dietas, ...

- Mantenimiento de un archivo bibliográfico y de información continuada para voluntarios en cuanto a formación, ONGs, voluntariado europeo, derechos y obligaciones, responsabilidad, asesoramiento en las acciones, ...

- Publicación periódica de "A PENEIRA", revista municipal para voluntarios

6º.- **Programación, puesta en marcha y coordinación de actividades**: en las que intervienen no sólo el equipo técnico, sino también los voluntarios y

principalmente los representantes de las distintas agrupaciones y asociaciones del entorno.

7º.- **Seguimiento y evaluación**: a través de reuniones periódicas del equipo, y del Técnico con los voluntarios

## **VI. En que se materializa hoy “Brión, gente de voluntad” ?**

### **A) Perfil de los colaboradores:**

1.- Actualmente contamos con un total aproximado de 30 voluntarios/as, que responden en su perfil a las siguientes características:

- mujer (69%)
- joven (55% menor de 30 años, y 28% menor de 50)
- con nivel de formación medio-alto
- trabajadores bien cualificados (26%), no activos (24%) y estudiantes (18%)
- realizan su actividad voluntaria en el campo de la infancia y de la familia, y en el de la cultura y los deportes
- causan baja por razones laborales (50%),

2.- Se Cuenta también (no como voluntarios) con técnicos y profesionales de distintas ramas, que colaboran con la oficina asesorando, formando a voluntarios, apoyando técnicamente los diferentes programas,...etc), todos ellos vinculados al entorno: maestros, profesionales del centro médico, monitores de actividades deportivas y talleres, chóferes, curas párrocos, ...

3.- Así mismo, se involucra a grupos no formales y asociaciones que llevan a cabo sus propios programas y colaboran con los de la oficina a través de sus estructuras y de sus socios, haciendo aquí especial mención a:

- \* Cáritas parroquiales
- \* Asociación de Mujeres "Xuntanza"
- \* Asociación Juvenil y Cultural "CARBALLEIRA"
- \* Asociación de vecinos de Bastavales

*“Brión gente de voluntad”: Un proyecto de desarrollo comunitario*

- \* Asociación de Cazadores
- \* Asociación de defensa de la naturaleza "DENOCIÑA"
- \* Y muy especialmente la Agrupación de Voluntarios de Protección

Civil de Brión.

**B) Ámbitos de actuación:**

Distinguimos los ámbitos de actuación según se trabaje con voluntarios de la Oficina Municipal exclusivamente, o se desarrollen actividades iniciadas o en estrecha colaboración con asociaciones y agrupaciones no formales del Ayuntamiento, aunque en la mayor parte de los casos, ambas se confunden, y las personas pueden venir siendo básicamente las mismas:

1.- La programación de actividades de la Oficina Municipal de Voluntariado, para lo que se cuenta con la colaboración de los voluntarios y asociaciones, son entre otras:

- **Apoyo Familiar:** apoyo al programa de Educación Familiar para la adquisición de hábitos, acompañamiento, ...

- **Apoyo a minusválidos:** a través del programa de reeducación del lenguaje y apoyo psicoterapéutico, y de formación específica

- **Campamentos**

- **Talleres de ocio y formación**

- **Dinamización de locales sociales:** jornadas de cine, celebración y potenciación de celebraciones populares (magostos, carnavales, reyes), talleres en fiestas parroquiales, ...

- **Promoción y explotación de rutas de senderismo**

2.- En el ámbito de apoyo en la programación y puesta en marcha de actividades emprendidas por asociaciones y grupos no formales son básicamente

- Promoción de un **grupo de teatro**

- Realización de **cursos (arte floral, jardinería, natación, cocina, camareras de hotel, ...)**

**- Salidas culturales**

**VII. Reflexiones desde nuestra experiencia:**

Resulta evidente tener que hablar de la imprescindible presencia en el campo local de técnicos dedicados a la dinamización tanto de grupos asociativos como de personas individuales que deseen vincularse a las acciones voluntarias. Estos técnicos desarrollarán su función de manera profesional, llevando a cabo las labores de concienciación, captación, programación, formación y apoyo a los voluntarios y asociaciones...

Creemos que es el territorio local la vía de acceso más lógica para la resolución de la mayor parte de las minusvalías y carencias de grupos y personas, y la más adecuada para la promoción de la participación ciudadana, tanto en la vida política, social como cultural de un pueblo.

# **Voluntariado social desde los servicios de atención primaria**

D<sup>a</sup>. Carmen Santos Alfonso

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Lorenzo Penido

D<sup>a</sup> Nuria Granja Fociños

Trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Lalín

## **Introducción**

Desde el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lalín y desde hace 17 años, las trabajadoras sociales de Atención Primaria vienen trabajando con y para los voluntarios sociales en los distintos programas y proyectos de intervención familiar y comunitaria.

La Exposición que voy a hacer del trabajo que se está y estuvo a desarrollar con el voluntariado social desde el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lalín, va a estar estructurada en el detalle de los siguientes puntos:

LA GÉNESIS, es decir, la evolución del voluntariado social en el Ayuntamiento de Lalín, la historia y la evolución del camino que recorreremos paralelamente unos y otros.

LOS PRINCIPIOS que rigen la acción tanto de los voluntarios como de la administración local en este caso. Incluya la relación entre profesionales y voluntarias/os. También intentaremos dar unas pinceladas sobre el porque y el para que del movimiento voluntario.

LA METODOLOGÍA de trabajo y los mecanismos de COORDINACIÓN que se establecen para llevar a cabo la acción voluntaria.

LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN: LOS PROGRAMAS concretos que se llevaron a cabo en años anteriores los que se están desarrollando en la actualidad y los que están en proyecto y que se llevarán a la práctica próximamente.

LOS RECURSOS con los que contamos para el desarrollo de esa acción voluntaria, es lo que la administración aporta a las voluntarias/os.

Haremos, por último, unos APUNTES PARA LA REFLEXIÓN, intentaremos dejar en el aire, unas frases que puedan servir para analizar lo que venimos haciendo y lo que podríamos mejorar en adelante.

## **Génesis**

Mi intervención va a girar en torno a lo que fue y es la acción voluntaria, como nació y como fue su desarrollo social desde el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento de LALIN

Nacimiento y evolución del Voluntariado Social en el Ayuntamiento de Lalín.

En abril de 1984 comienza a funcionar en el Ayuntamiento de LALIN el servicio social de base, comunitario ó de atención primaria, como se llama ahora. El único personal contratado era una trabajadora social.

Desde su inicio y con el objetivo de trabajar con y para la comunidad, se pensó en que iniciativa se podría llevar a cabo que reunirá las siguientes características:

Algo que fuese **novedoso**, que nunca se hiciera. Cosa que no era complicada dado que en el campo del trabajo social todo era novedoso, ya que era la primera vez que el Ayuntamiento de LALIN tenía un profesional específico del área de servicios sociales.

Algo que fuese **atractivo**, que **implicara** a la comunidad. Algo que impactara y que tuviera garra.

Algo que tuviera **una rentabilidad social**. Lo que se hiciera, tenía que suponer un beneficio inmediato, algo que se palpara

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

Algo que respondiera a una **necesidad social**, tanto si era una demanda explícita o implícita, pero que se acercara a la comunidad, que la comunidad pudiera percibirla, una vez implantada, como una necesidad.

Algo cuyo costo pudiera **autofinanciarlo** la comunidad. En el Ayuntamiento no existía presupuesto alguno para eso.

Aquella propuesta se llevó a los distintos agentes sociales que en aquel momento existían: servicio de extensión agraria, caritas y asociación de amas de casa. Tuvo buena acogida entre un grupo de personas con intereses en el campo de la acción voluntaria, y tuvo como resultado el inicio de una actividad que se desarrollaría a lo largo de todos estos años y hasta la actualidad: **el campamento de verano en la playa.**

Con la acción voluntaria y los esfuerzos individuales de todo el colectivo, se consiguió :

- informar a las familias de la actividad (aldea por aldea, casa por casa)
- aportación de los comerciantes y de los vecinos de Lalín en general, de todo el material necesario para realizar la actividad : ropa, alimentos, útiles de aseo, etc.

- dinero para pagar las instalaciones de los campamentos
- captación de voluntarios para realizar la actividad.

Comenzó así una acción voluntaria y una acción solidaria de un pueblo hacia un colectivo : menores en situación de desventaja social.

Posteriormente estos campamentos fueron evolucionando hacia una actividad integradora y los voluntarios se fueron incorporando a otras actividades y en otros campos de la acción social, como veremos más adelante.

Desde ese año, abril de 1984 y hasta el año 1999 el voluntariado social formaba una agrupación informal pero cohesionado, con altas y bajas según la situación y disponibilidad personal de cada quien y a partir del año 1999 se

formaliza y se constituye la actual ASOCIACIÓN VOLUNTARIAS/OS SOCIALES DEZA .

La constitución formal de esta Asociación, propiciada por el Departamento de Servicios Sociales, vino motivada por el giro institucional que desde la administración significó la LeY 4/1993 del 14 de abril de Servicios Sociales y la Ley 6/1996 del 15 de enero del Voluntariado. Por esto se vió necesario formalizar la situación de hecho en una situación de derecho. Quedando constituida y registrada como tal en la fecha de 11.6.999.

Paralelamente, el Departamento de Servicios Sociales, presenta para su aprobación por la Comisión de Gobierno Municipal el Registro de Voluntarios Sociales del Ayuntamiento de Lalín, creándose una base de datos (marzo de 2001) con la que en la actualidad se esta trabajando y que tiene en la actualidad un total de 76 voluntarios.

## **Principios**

*¿DE QUÉ HABLAMOS? ¿CUÁL ES EL CONTEXTO EN EL QUE NOS DESARROLLAMOS?*

Todos conocemos la definición de voluntariado y el marco jurídico que lo regula. Simplemente refrescar un poco ese concepto, a través de las definiciones reseñadas en lo que hoy es el marco jurídico que regula el voluntariado.

(La definición del voluntariado de la Ley de Servicios Sociales del año 93 y la definición de la Ley del Voluntariado del año 96).

Además de tener muy en cuenta esas dos definiciones, podemos preguntarnos ¿Que es ser voluntario?:

-aquel que actúa desde un marco bien definido

-o aquel que de forma solidaria y independiente actúa porque tiene conocimiento de que alguien tiene una necesidad y se compromete a ayudar.

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

Para nosotros caben las dos opciones. De hecho, venimos actuando con voluntarios desde el año 1984, pero la asociación de voluntarios se constituye formalmente en junio de 1999.

Partimos de que es el Estado el que tiene las obligaciones, pero la acción voluntaria se entiende como una acción complementaria que nunca puede **solapar** o suplementar la acción del estado.

Podemos decir que no toda acción solidaria es una acción voluntaria, pero lo que si es cierto es que las actuaciones de nuestro voluntariado van encaminadas siempre a acciones solidarias, ejerciendo sus acciones en el sector socio-asistencial.

Entendemos la acción solidaria como:

la de dar un poco de nuestro tiempo,

una parte de nuestros recursos,

contribuyendo a solucionar los problemas

y que al mismo tiempo requiere de los voluntarios un análisis y propuestas que ayuden a corregirlos.

### *¿CUALES SON LAS MOTIVACIONES DE NUESTROS VOLUNTARIOS PARA ACTUAR COMO TALES?*

El porqué cada uno se apunta para emprender una acción voluntaria, puede ser multifactorial, son muy distintas las motivaciones que pueden llevarnos a ser voluntarias/os.

A continuación se expone el resultado de una discusión de grupo realizada entre los miembros del voluntariado social para estudiar este tema. El resultado y las respuestas fueron entre otras:

motivaciones éticas, morales, religiosas: existen personas con fuertes motivaciones y principios que los llevan a comprometerse con determinadas acciones. Tenemos voluntarias/os que además de actuar con los servicios

sociales, pertenecen a organizaciones religiosas (Cáritas,). Así como también personas comprometidas con determinadas ideologías políticas, etc.

conocimiento de un tema social: alguien puede estar interesada/o por ejemplo en el tema de las demencias, tipo Alzheimer, o el SIDA, y eso lo puede llevar a comprometerse con los programas que tenemos en desarrollo.

Interés por los demás: simplemente porque desea ayudar a los demás. Tenemos un chico joven que es un ácrata total pero que tiene un interés especial por la humanidad en general.

Por un deseo de desarrollo personal, de enriquecimiento personal: UN DAR y TOMAR. En la acción voluntaria, el voluntario no sólo da sino que el voluntario con su acción también recibe. Esto es algo que en el momento de la evaluación todos lo sacan a relucir. Que se sienten enormemente satisfechos porque crecieron como personas.

Aumentar las relaciones personales. Saben que van a conocer a nuevas personas, que van a tener posibilidades de relacionarse con personas que tienen intereses o gustos parecidos.

La necesidad de hacer algo

El disponer de tiempo libre

Por la retroalimentación que supone, por lo dicho anteriormente

Por enfrentarse a situaciones “nuevas” que de otra manera nunca tendrían la oportunidad de conocer

Aportar al trabajo de los servicios sociales la parte “humana” que la administración de por si no da o no puede dar

etc.

Nuestro trabajo con el voluntariado está fundamentado en lo que consideramos el **decálogo de la acción voluntaria**. Viene a ser la filosofía en la que se basan nuestras relaciones con las voluntarias/os y nuestro trabajo con su acción voluntaria.

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

Es algo que puede parecer muy teórico, pero que tanto en los cursos de formación como en el trabajo diario, tratamos de INCULCARLES y que al mismo tiempo nos sirven de puntos de análisis :

Compromiso libre y participativo. Las personas que deseen participar en acciones solidarias, tienen que acceder a ella de una forma totalmente libre y con deseos de participar. No se entiende un voluntario que lo sea porque alguien se lo dijo o acudiendo a la fuerza. En este contexto podemos incluir a los objetores de conciencia.

Así mismo tampoco se entiende la existencia de un voluntario que lo quiera ser pero que luego se inhibe de todo tipo de acción, o que vaya por libre: entendemos la participación como un conjunto armónico.

Crítico y de denuncia: nunca puede servir para consolidar posiciones o formulaciones. Entendemos que el voluntario no puede comprometerse sólo superficialmente. Tiene que ir al análisis. Tiene que ser un voluntariado que aporte ideas, que realice un análisis de la situación. En definitiva, que sea crítico con la situación en la que le toca intervenir: que se pregunte porque están ocurriendo las cosas, que trate de ir a la raíz del problema.

Y al mismo vale para la metodología y el abordaje del tema en cuestión.

Considero que esta es una de las principales causas por las que muchas veces ENTRE los profesionales de los servicios sociales no se generan acciones voluntarias. Por el miedo a la crítica que se pueda generar, entre otras cosas (por ejemplo el tiempo "extra").

No puede servir para mantener el control de determinadas situaciones. Muy unido con lo anteriormente dicho. El voluntariado no podemos utilizarlo como tapadera para la realización de labores asistenciales y cuidado de los excluidos, sin más, o para tapar las deficiencias que pueda haber de puestos de trabajo.

Tiene que ser independiente con respecto a las Administraciones. Esta es una de las críticas que se hacen con respecto al voluntariado. La ley del

Voluntariado vino, podemos decir a “institucionalizar” la acción solidaria. Podría caer en lo que podríamos llamar el voluntariado acrítico y despolitizado. En este momento tenemos en el grupo de personas voluntarias con ideologías políticas totalmente contrarias, que crean una corriente de opinión muy enriquecedora y que hace que esa dependencia de la administración no se produzca.

Unido a todo lo señalado anteriormente consideramos que una de las funciones del voluntariado es que tiene que influir en la sociedad, en las conductas individuales, tiene que generar una “cultura de intranquilidad”: que sirva de revulsivo. Esto me recuerda a una de las acciones de nuestro voluntariado: el sacar de la residencia a las personas inválidas, esto fue algo muy impactante.

No puede servir para suplantar puestos de trabajo. Siempre se dice que muchas veces, sobre todo en el caso de los jóvenes que se inician en el voluntariado, que lo hacen para poder luego acceder a determinados puestos de trabajo. Esto es cierto que puede ocurrir y que, incluso, es algo que está bien visto y que resulta beneficioso para su currículum. ¿Podemos decir lo mismo de las personas que ya tienen su puesto de trabajo?.

Sobre lo que tenemos que estar alerta es que por tener voluntarios, estos no estén realizando funciones que corresponderían a un puesto de trabajo.

Por esto hay que tener bien presente la definición y la concepción de voluntario, que una definición de andar por casa, pero que me sirve, es la de pensar que el voluntario está para realizar LAS funciones que haría un amigo, un familiar, etc, nunca lo que tendría que hacer un profesional.

No puede servir para ocultar problemáticas personales. Tiene que centrarse en las necesidades del otro y no en las suyas propias. Tiene que ser comprometido. No puede ir buscando protagonismo propio.

Acción solidaria frente a la acción caritativa. Está ligado al señalado en relación a que el voluntariado tiene que ser crítico. Entendemos como acción solidaria la que va más allá de la labor asistencial, no se queda sólo en los

efectos, sino que trata de luchar contra las causas que genera esa situación de necesidad. Aunque inicialmente la acción pueda emprenderse con criterios más próximos a la caridad, no puede quedarse meramente en esto, sino que tiene que ir unida a criterios de justicia, la defensa de derechos, etc.

Voluntariado como servicio y no para “servirse”. Esto sobre todo tiene mucho que ver con las personas que acuden a realizar acciones voluntarias por criterios ideológicos (tanto religiosos como políticos). Hacer acciones voluntarias no tiene que ser “pasaporte” para algo, llamémosle “billete para el cielo”, “estrategia política” etc. En esto los técnicos de servicios sociales tienen que estar muy alerta para saber diferenciar que es lo que mueve a cada quien y tratar que una acción no se vea desvirtuada.

Pongo por ejemplo lo de una voluntaria que pertenecía a una determinada institución religiosa, que hacía compañía a unas beneficiarias del servicio de ayuda en el hogar y que nos enteramos de que estaba haciendo una labor evangelizador desde su ideología. Se le informó que se bien eso no era malo, no era el marco adecuado.

Límites entre lo profesional y lo voluntario. Este es un tema sumamente delicado, como todo lo que significa poner límites o poner a cada uno en su sitio. Esto está muy ligado a lo que es la formación y a la elaboración de lo que llamamos proyecto individual del voluntario, donde se trata de poner en claro cuales son sus funciones, lo que puede y lo que no puede hacer. Y en esto tenemos que volver a lo dicho anteriormente, que no podemos asignarle funciones al voluntario/a que sean competencias claras de un puesto de trabajo definido como tal. Las funciones y acciones que va a realizar el voluntario nunca podrán sustituir o suplir a las de un profesional. El voluntario no está para cubrir déficits, sino para apoyar situaciones asumidas por los poderes públicos o administración responsable.

## **Metodología y coordinación**

Hasta aquí hablamos **de los principios** por los que nos regimos. Ahora pasaré a hablar de **como nos organizamos** para que se cumpla todo lo anteriormente dicho y que no quede en mera teoría.

Queremos incidir en la gran importancia que damos a la implicación de los voluntarios en todas las actuaciones. De no ser así estamos seguras de que fracasaríamos.

Aunque me estoy refiriendo a una actuación formal del voluntariado, desde una organización de la administración, las formas de actuación podemos agruparlas en dos:

- acción formal
- acción informal

Los ámbitos de actuación son muy diversos. Existen múltiples campos y áreas desde las que se puede intervenir.

Tanto las personas que quieren formar parte del voluntariado, como los responsables del mismo desde la administración tienen que buscar el anclaje de cada uno, según sus necesidades, según sus posibilidades, según su formación, gustos, etc.

El campo del voluntariado social es como un puzzle, un rompecabezas, en que tenemos que encajar cada pieza en su sitio para que el resultado sea armónico. Todos tienen cabida, pero cada uno en su sitio. Tenemos que buscar las capacidades de cada uno y ver lo que pueden hacer.

Nuestra metodología de trabajo es dinámica y participativa, estableciendo mecanismos de planificación, control y evaluación.

Desde el año 1984 venimos trabajando en distintos programas con personas que **de forma voluntaria**, colaboran en esos programas, proyectos y actividades.

Este trabajo tiene tres ejes fundamentales:

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

- el departamento de servicios sociales
- la residencia mixta de personas mayores (por ser un equipamiento de servicios sociales abierto a la comunidad).
- la Asociación de Voluntarios Sociales del Deza.

Todos participamos en todo el proceso de intervención, pero si queremos identificarlos por lo que les es más propio a cada uno, podemos decir que :

el departamento de servicios sociales: tendría las funciones de planificación, coordinación y formación.

la residencia mixta de personas mayores: sería el objeto y sujeto de intervención.

la Asociación de Voluntarios Sociales del Deza: sería el ejecutor.

Quizás nuestra situación sea algo muy peculiar, que responde a situaciones muy puntuales sin grandes pretensiones y sin grandes estructuras organizadas

En todos los programas, proyectos, actividades o actuaciones en las que participa el voluntariado, aplicamos la siguiente metodología:

### *CON CARÁCTER GENERAL:*

captación del voluntariado. Todos los años, al menos una vez al año, se hace una campaña de captación general. Posteriormente y dependiendo de la actividad y de las necesidades, se hacen campañas puntuales.

Cursos de formación

### *CON CARÁCTER ESPECÍFICO:*

Reunión con los voluntarios para la presentación de los programas, actuaciones, etc.

Posible redefinición de la formulación: objetivos, metodología a seguir, etc.

Aportación de proyectos de los propios voluntarios: no sólo los voluntarios van a trabajar en proyectos y actuaciones propiamente nuestras, sino que ellos mismos nos proponen actuaciones sentidas por ellos mismos

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

Formación del voluntariado, si es preciso, para la actividad concreta.

Reuniones de preparación de la actividad.

Elaboración del proyecto individual del voluntario: funciones, tareas, etc, para esa actividad.

Ejecución,

Supervisión por los técnicos y responsables profesionales de la actividad

Evaluación conjunta entre voluntarios, técnicos y responsables.

### **Áreas de intervención – Programas y Experiencias**

Lo que vamos a señalar a continuación son algunas de las experiencias que tenemos realizado y otras que están en estos momentos en fase de diseño, como nuevos proyectos a los que se puede incorporar el voluntariado. No me voy a parar a especificar cada una de las actividades, si después en el coloquio, alguien quiere saber a algo más responderemos .

#### **Con los menores**

SECTOR	LO QUE SE HA HECHO	LO QUE SE VA A HACER
Menores	Campamento en el mar Campamento urbano: Olimpiada intergeneracional Llevar y recoger niños al colegio Clases de apoyo Animación a la lectura: cuenta cuentos y taller de lecto-escritura Campaña "Recordando a nuestros mayores en Cuba" Campaña de Reyes Campamento de Navidad	ayudar a compaginar la vida laboral con la familiar a matrimonios jóvenes, con escasos recursos y con hijos menores, a través de : "ABUELAS/OS EN ACCIÓN" : llevar y recoger niños al colegio y llevar y traer a los niños de actividades extraescolares. canguros: para situaciones de enfermedad de los menores, etc. profesor de apoyo: para niños que necesiten un refuerzo en las tareas

**Con la juventud**

SECTOR	LO QUE SE HA HECHO	LO QUE SE VA A HACER
JUVENTUD	Acampadas de fines de semana Fiesta de la aldea Actividades de animación en las fiestas patronales	Labores de transmisión cultural: cuenta cuentos, canciones, danzas, etc.  HUERTA INTERXERACIONAL. Una experiencia a realizar en la residencia en colaboración con una asociación ecologista. Que sirva de conocimiento de los más jóvenes de lo que es cultivar los productos para su propio consumo

Labores de transmisión cultural :cuenta cuentos, canciones, danzas, etc.

Una HUERTA INTERGENERACIONAL. Una experiencia a realizar en la residencia en colaboración con una asociación ecologista. Que sirva de conocimiento para los más jóvenes de lo que e cultivar los productos para su propio consumo. Y al mismo tiempo realizar un intercambio de cómo se cultivaban antiguamente, recuperación de semillas, y un modo de vida (La agricultura biológica se puedes aprender yendo a una escuela, o hablando con un anciano) No existen huertas en la ciudad, a pesar de que estamos en lo rural.

**Con los mayores**

SECTOR	LO QUE SE HA HECHO	LO QUE SE VA A HACER
Mayores  ( con y para)	Dos peregrinajes a Santiago de Compostela Fiestas del calendario : Carnaval Hogueras de San Juan Navidad Olimpiada intergeneracional Representaciones teatrales Labores de transmisión cultural : cuenta cuentos, canciones, y vivencias TIEMPOS MODERNOS Campamento urbano Taller de animación a la lectura Huerta ecológica Paseos por la ciudad. Excursiones y conocimiento del entorno. Atención personal y acompañamiento en la residencia. Campaña "Recordando a Nuestras Mayores en Cuba"	HUERTA INTERGENERACIONAL Labores de transmisión cultural: cuenta cuentos, canciones, Actividades de animación por grupos de interés: Taller de lecto-escritura Monitores de teatro Deportes: como monitores y motivadores de otros mayores para promocionar las caminatas, pasear en bicicletas La acción voluntaria puede ir por <b>buscarles amigos</b> de la misma época a esas personas que están solas en los centros o en las casas Músicos sin edad

### **Con los inmigrantes**

SECTOR	LO QUE SE HA HECHO	LO QUE SE VA A HACER
Inmigrantes	Asistencia Lingüística a Inmigrantes : El gallego y el castellano como idiomas extranjeros	

### **Recursos**

Queremos señalar en este apartado, todos los recursos que el AYUNTAMIENTO DE LALIN pone a disposición de los voluntarios como tales y los recursos que los voluntarios ponen a servicio de la administración.

Con respecto a los primeros, no haremos referencia a los recursos propios de cada proyecto o actividades que se desarrollan con los voluntarios, sino que señalaremos, aunque pueda resultar un poco presuntuoso o pretencioso, los recursos que las/los técnicas/os del departamento de servicios sociales ponen a disposición de los voluntarios.

#### **Recursos humanos :**

El personal técnico del Departamento de Servicios Sociales

#### **Recursos Económicos :**

El coste de la póliza de responsabilidad civil y de accidente que tiene suscripta el AYUNTAMIENTO DE LALIN

Los costes personales derivada de la actividad que realiza la/el voluntaria/o

#### **Infraestructura :**

Vehículo municipal

Local social

Taller ocio-ocupacional

**Fomación:**

Curso de mediadores sociales para la salud

Cursos de monitores del tiempo libre

Cursos de directores del tiempo libre

Cursos de formación sobre el SIDA

Curso de formación sobre la enfermedad de Alzheimer

Curso a distancia de auxiliar geriátrico.

Charlas informativas y puntuales

**Fiestas Lúdicas :**

Una cena anual

Homenaje de los diez años de voluntariado : homenaje a los veteranos

Significación y reconocimiento en los medios de comunicación.

**Apuntes para la reflexión**

¿Cómo valoramos a las/los técnicas/os de servicios sociales y las/los responsables políticos lo que suponen para el desarrollo de los servicios sociales a la acción solidaria y participativa de los voluntarios sociales que aportan ...

- Un poco de su tiempo
- Aportaciones para un análisis de la realidad
- Propuestas que ayuden a corregir los problemas
- Una multiplicación de esfuerzos, de interés y de ilusiones?

¿Qué no tiene que ser el voluntariado social? :

No es “mano de obra barata”

No es sustituto de profesionales, ni siquiera por ausencia de estos

Su acción no puede invadir la acción profesional ni sustituirla

La acción voluntaria no es una forma de “hacer prácticas”: académica o profesional

## *Voluntariado Social desde los Servicios Sociales de Atención Primaria*

¿Cómo debemos responder a las/los técnicas/os ante una acción voluntaria?: si bien ya hablamos anteriormente de los principios y de la metodología, si nos gustaria añadir que tenemos que ser :

sumamente cuidadosas en el trato y exquisitos, saber compaginar la técnica con la “informalidad” de la acción voluntaria.

no utilizar a los voluntarios solamente para lo que nosotros queramos  
ser receptivos a sus propuestas

estar vigilantes y saber diferenciar la acción voluntaria de la que no es  
saber reconvertir las acciones voluntarias en programas, proyectos y actividades técnicos de servicios sociales.

Intentar entre todos formar un grupo que tenga conciencia de que la solidaridad es algo colectivo y exportable

## ANEXO

### LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

**Título: Ley 3/2000, del 22 de Diciembre, de voluntariado de Galicia.**

1.-La participación de la sociedad civil en los asuntos de interés general, y máxime en aquellas situaciones que redundan en la erradicación de situaciones de discriminación, es un hecho que tiene cada vez mayor incidencia en la comunidad, debiendo considerarse esta participación como el reconocimiento de un derecho que efectivamente la asiste y como una necesidad que tiene el Estado y, en este caso, la Comunidad Autónoma de Galicia para dar respuesta a las necesidades de la población.

Esto es mas determinante con la aparición de nuevas necesidades de los ciudadanos, sean las manifestadas o aquellas sentidas pero no expresadas, y ante las limitaciones del esfuerzo público y conscientes de que la atención y la mejoría de la calidad de vida exige una participación pública que debe complementarse con la participación privada. No se trata de dejar actuaciones públicas que van a seguir siendo necesarias, sino de encontrar un espacio de colaboración con la actuación privada que participe, en una manifestación de solidaridad, en la atención a las necesidades que afectan a la sociedad.

El voluntariado es una forma de participación de la sociedad en la atención de necesidades en las que confluyen la libertad de actuación, la solidaridad y el altruismo. En esta ley se considera el voluntariado desde una organización, superando el puro voluntarismo de carácter informal, que no entra dentro de su objeto de atención, y siempre dentro de un proyecto dirigido a la atención concreta de necesidades de interés general.

Como forma de participación social se pretende su reconocimiento, promoviendo e impulsando este voluntariado formal, con un respeto escrupuloso a

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

la libertad de los ciudadanos para constituir entidades que tengan una finalidad de atención voluntaria de necesidades de la sociedad, desligando estas situaciones de cualquier forma de servicios retribuidos, así como regulando la relación entre las personas voluntarias y la organización a través de un cuadro de derechos y deberes que comporta esta relación.

2.-La Constitución española en su artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y además facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, como manifestación de la solidaridad ciudadana en beneficio de la comunidad.

A nivel del Estado español se promulga, consecuente con este mandato, la Ley 6/1996, de 15 de Enero del voluntariado, que regula las actuaciones de los ciudadanos dirigidas a la satisfacción de las necesidades de interés general y especialmente la erradicación de las situaciones de discriminación. Su ámbito se limita a entidades, tanto públicas como privadas, de ámbito estatal o internacional.

El Estatuto de autonomía de Galicia en su artículo 4.2 recoge en términos semejantes al precepto constitucional del artículo 9.2 de la Constitución española, así como en disposiciones sectoriales normativa referida al voluntariado, dirigida preferentemente a regular las relaciones entre las personas voluntarias y las entidades del voluntariado. Así, tanto la Ley 3/1987, del 27 de mayo, de servicios sociales, como la más reciente Ley 4/1993, do 14 de abril, de servicios sociales, reflejan disposiciones que afectan al voluntariado.

Se pretende ahora una regulación más amplia del voluntariado, en la que se recojan todos los posibles campos de actuación del voluntariado, más allá del campo social, dictando unas normas comunes de aplicación a todas las entidades del voluntariado, que permitan una coordinación y planificación que afecte, dentro

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

de la Xunta de Galicia, a las distintas Consellerías que tienen interés en este ámbito, así como de la Administración Autonómica con las administraciones locales de y con las propias entidades de acción voluntaria.

La regulación que se pretende a través de esta Ley del Voluntariado proporciona una respuesta concreta a las peculiaridades de esta actividad desarrollada en el ámbito territorial propio de Galicia, atendiendo a la idiosincrasia de la sociedad gallega y a sus sectores más deficitarios y a través de unas instituciones u organismos creados en atención a la estructura de las competencias que constitucionalmente esta Comunidad Autónoma tiene atribuidas.

Se supera, de esta forma, la Ley estatal 6/1996, de 15 de Enero, del voluntariado, cuando establece su ámbito de aplicación a las personas voluntarias y a las entidades que participen o desarrollen programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como los que participen en programas que desarrollen actividades de exclusiva competencia del Estado; y se dota a Galicia de un marco normativo propio de regulación de las actividades de las personas voluntarias y la entidades de voluntariado aquí desarrolladas, de igual forma que otros legisladores autonómicos con la promulgación de diferentes leyes autonómicas que regulan con carácter general esta actividad en el ámbito territorial de cada comunidad autónoma.

3.-La Ley gallega del voluntariado tiene por objeto la reglamentación general de este tipo de actividad en el ámbito propio de la Comunidad Autónoma gallega, haciendo hincapié en aquellos aspectos importantes que definen y delimitan la condición del voluntario, sin necesidad, por otra parte, de comprometer ni desvirtuar la esencia de esta acción.

El legislador autonómico fundamenta esta reglamentación en los siguientes puntos básicos:

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

a)Garantizar la libertad de trabajo voluntario frente a los obstáculos que puedan oponerse a este, así como favorecer el reconocimiento de esta labor a nivel social.

b)Superar el concepto tradicional de voluntario, muchas veces asimilado al ámbito puramente asistencial y a determinados campos de acción, fundamentalmente el social, para abarcar otros campos de participación ciudadana, como pueden ser el ocio, la cultura, el deporte, el servicio sanitario, la cooperación o desarrollo, la dinamización ciudadana, la defensa del medio ambiente o cualquier otro de naturaleza análoga.

c)Superar el puro voluntarismo, entendido como la acción individual y aislada, loable pero poco eficaz, para reconducirlo hacia las entidades estables y democráticas con capacidad para canalizar el esfuerzo de una manera colectiva y con mayores garantías de eficacia.

d)Desligar el trabajo voluntario de cualquier forma retribuida de servicios, sin que puedan cubrirse con personal voluntario puestos de trabajo que deban de ser cubiertos con personal asalariado. La experiencia del voluntariado es que este genera empleos, en tanto que se descubre necesidades en las que puede existir una demanda solvente. En ningún caso se podrá utilizar para vulnerar los derechos laborales o para destruir puestos de trabajo.

e)Desligar el trabajo voluntario del asalariado, partiendo del principio de complementariedad del voluntariado.

4.- Partiendo de esta base, el contenido de esta ley se estructura en ocho capítulos con 28 artículos, tres disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y tres finales.

El capítulo I establece las disposiciones finales sobre el objeto de la ley, delimitando el ámbito de aplicación a toda la actividad del voluntariado organizada y que se desarrolla en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma gallega o en el ámbito de competencias de la Xunta de Galicia. Define al voluntariado y regula

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

las áreas de interés general, así como los fines y los principios básicos por los que deben regirse las actuaciones de las personas voluntarias.

El capítulo II prevé la existencia de una organización pública o privada, constituida legalmente y con personalidad jurídica, que, sin ánimo de lucro, realice programas en el marco de actividades de interés general, y se configura así como el requisito básico de que va a derivar la posibilidad, si es el caso, de poder contar con colaboración de voluntariado. Se estructura en seis artículos: 1) Entidades de acción voluntaria. 2) Obligaciones de las organizaciones con las personas voluntarias. 3) Incumplimiento de las obligaciones. 4) Responsabilidad extracontractual frente a terceros. 5) El acuerdo o el compromiso de incorporación. 6) Arbitraje del voluntariado.

El capítulo III regula el estatuto del voluntariado, estableciendo un concepto amplio, que permite la participación de todos los ciudadanos cuando de forma libre y responsable dediquen su tiempo libre a realizar actividades de interés general para la comunidad, en el seno de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, excluyendo las situaciones en las que medie relación laboral, funcional, administrativa o mercantil, así como familiar o de buena vecindad. También se detallan en este capítulo los derechos y los deberes de las personas voluntarias.

El capítulo IV regula la promoción y el fomento del voluntariado. Establece las competencias de la Xunta de Galicia e de las corporaciones locales en la aplicación de esta ley, para hacer efectiva una política de fomento de la actividad voluntaria y de participación de los ciudadanos y ciudadanas.

Se regulan medidas de promoción mediante la acción concertada, señalando los requisitos que tendrá que reunir los programas y proyectos y estableciendo un Plan gallego para la promoción y fomento de la acción voluntaria. La elaboración y seguimiento de este se llevará a cabo a través del organismo

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

previsto en el artículo 24 y se someterá al informe del Consejo Gallego del Voluntariado.

Se hace un reconocimiento explícito de los ayuntamientos en el campo del voluntariado, en un marco jurídico en el que podrán ejercer libremente su iniciativa en el ámbito local. Se responde así al principio de autonomía local para la gestión de sus respectivos intereses en el ámbito de sus competencias, que les permite promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios contribuyan a satisfacer necesidades y aspiraciones de su comunidad vecinal.

La actuación del ayuntamiento en el campo del voluntariado tiene una ley de doble vertiente, en cuanto se le reconoce su capacidad para disponer de agrupaciones propias de voluntarios y se determina el amparo que debe prestar a la iniciativa privada sin ánimo de lucro, colaborando con ella mediante el asesoramiento técnico, la coordinación, la planificación en su ámbito municipal y el apoyo económico.

Finalmente, se pretende buscar una coordinación de actuaciones a nivel público, tanto dentro de la Xunta de Galicia como con la Administración local.

El capítulo V crea el Servicio Gallego de Voluntariado, como organismo especializado en materia de voluntariado al que se adscribe la Comisión de Arbitraje. Se le encomienda la elaboración y el seguimiento del Plan gallego de fomento y promoción de la acción voluntaria y la gestión del sistema de registro autonómico de entidades, así como desarrollar las actuaciones técnicas de promoción, investigación, asistencia y formación.

El capítulo VI regula el Consejo Gallego del Voluntariado, en cuanto a órgano consultivo y asesor, adscrito a la consellería con competencias en materia de Administración local, donde estarán representadas la Xunta de Galicia, las entidades locales y las entidades de acción voluntaria, entre otros.

El capítulo VII regula la Comisión de Arbitraje, como instrumento de protección y defensa de las partes que llevan actuaciones de voluntariado.

## **LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL**

El capítulo VIII regula el Registro de entidades de voluntariado; la inscripción en este será requisito para que las entidades de voluntariado puedan acogerse a las ayudas que en la ley se prevén. La no inclusión en el Registro de entidades de voluntariado no exime de las obligaciones que se establecen en la relación de estas con los voluntarios adscritos a sus programas.

5.-En definitiva, el importante servicio que las entidades de voluntariado le prestan a la comunidad, desarrollando el espíritu de iniciativa, responsabilidad y solidaridad entre sus miembros, sirviendo con eficacia al interés general y de forma complementaria a la acción de los poderes públicos y cumpliendo una función insustituible de mediación, intercambio y equilibrio social, fundamenta la promulgación de esta ley que regula los aspectos generales de la actividad del voluntariado en la Comunidad Autónoma gallega, impulsando una mayor participación en la vida comunitaria.

El reconocimiento normativo de la acción voluntaria quiere fomentar la solidaridad en todos los niveles de la sociedad gallega, facilitando una vía de participación de los ciudadanos en este ámbito y potenciando los valores que derivan de nuestra Constitución y Estatuto de autonomía, como son los de libertad, justicia, igualdad, pluralismo y dignidad de la persona y los derechos inviolables que le son inherentes.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.21 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su presidente, promulgo en nombre de El-Rey la Ley del voluntariado de Galicia.

### **Capítulo I .-Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1º.-Objeto.**

Esta ley tiene por objeto regular, promover y fomentar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones organizadas de voluntariado por medio de entidades públicas o privadas estables y democráticas sin ánimo de lucro, así

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

como ordenar las relaciones entre las administraciones públicas y dichas entidades.

### **Artículo 2º.-Ámbito de aplicación.**

1. Esta ley es aplicable a toda la actividad de voluntariado que constituye su objeto, en el ámbito territorial de la comunidad autónoma.

2. Les será igualmente aplicable a las actuaciones en materia de voluntariado que desarrollen programas o proyectos de interés general en el ámbito de competencias de la Comunidad Autónoma.

### **Artículo 3º.-El voluntariado.**

1. Para los efectos de esta ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades desarrolladas en áreas de interés general siempre que se realicen:

- De manera altruista, desinteresada y solidaria.
- Con carácter voluntario e libre, sin que tengan por causa una obligación personal o deber jurídico.
- Sin una contraprestación económica.
- Por medio de entidades públicas o privadas estables y democráticas sin ánimo de lucro e de acuerdo con concretos programas o proyectos de interés general.

2. Quedan excluidas del concepto de voluntariado las actividades:

- Desarrolladas como consecuencia de una relación laboral, mercantil o funcional de cualquier tipo.
  - Aisladas, esporádicas o realizadas por razones de benevolencia, amistad o de buena vecindad.

### **Artículo 4º.-Áreas de interés general.**

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 2, se entiende por áreas de interés general a las de servicios sociales, salud, protección civil, medio ambiente, educación, cultura, ocio e tiempo libre, consumo, defensa de los derechos humanos, juventud, cooperación internacional, defensa y fomento de la economía

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

y cualquier otra que responda a la naturaleza y los fines de la actuación del voluntariado.

### **Artículo 5º.-Fines del voluntariado.**

Las actuaciones del voluntariado podrán tener por finalidad:

- a) Contribuir a eliminar los obstáculos que impidan la igualdad, eliminando cualquier tipo de violencia y favoreciendo el avance de la sociedad.
- b) Promover los valores sociales, culturales, deportivos y ecológicos.
- c) Prevenir y remover las situaciones causantes de hechos que producen la exclusión.
- d) Promover la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos.
- f)Desenvolver programas en las áreas de interés general con especial incidencia en el ámbito educativo y socio-comunitario.

### **Artículo 6º.-Principios básicos.**

La actuación del voluntariado se fundamenta en los siguientes principios básicos:

- a) La participación libre, altruista y responsable de los ciudadanos en actividades de interés general.
- b) La solidaridad con las personas y con los grupos sociales, procurando la integración activa de todos en la sociedad.
- c) El respeto a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión.
- d) La colaboración entre las entidades y las administraciones públicas.
- e) La autonomía y la independencia de las entidades de acción voluntaria respecto de los poderes públicos.
- f) La gratuidad y la proximidad, de tal forma que las actividades de voluntariado se realicen lo más cerca posible de los ciudadanos y de su medio.
- g) La complementariedad respecto del trabajo profesional.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

h) En general, todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista e participativa.

### **Capítulo II.-De las entidades de acción voluntaria y de sus relaciones con las personas.**

#### **Artículo 7º.-Entidades de acción voluntaria.**

Son entidades de acción voluntaria las legalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica, así como las agrupaciones de voluntariado integradas en el seno de las administraciones públicas, que, sin ánimo de lucro, desarrollan programas o proyectos de voluntariado en el marco de las áreas de interés general del artículo 4, a través de personas voluntarias.

#### **Artículo 8º.-Obligaciones de las entidades con las personas voluntarias.**

Las entidades de acción voluntaria deberán:

- a) Responder a los principios democráticos y participativos en la composición de sus órganos y en su funcionamiento.
- b) Cumplir los compromisos adquiridos con las personas voluntarias en el acuerdo de incorporación de aquellas a la organización de acción voluntaria.
- c) Proporcionar a las personas voluntarias la formación específica y la orientación necesaria para el ejercicio de sus actividades.
- d) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro que cubra tanto los daños ocasionados a las personas voluntarias como a los terceros en el ejercicio de la actividad del voluntariado, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.
- e) Cubrir los gastos de las personas voluntarias derivados del desarrollo de su actividad.
- f) Dotar a las personas voluntarias de los medios y recursos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

- g) Garantizar a los voluntarios las debidas condiciones de seguridad e higiene en el desarrollo de su actividad, así como el establecimiento de las correspondientes medidas de prevención de riesgos.
- h) Facilitar a las personas voluntarias una acreditación que las habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- i) Certificar la actividad de las personas voluntarias con constancia de sus datos personales identificativos y la duración y naturaleza de la actividad desarrollada.
- j) Llevar un registro de altas y bajas de las personas voluntarias.
- k) Informar a las personas voluntarias sobre los fines y el régimen de funcionamiento de la entidad.
- l) Facilitar la participación del voluntariado en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que intervengan.
- m) Efectuar el seguimiento y la evaluación de las actividades programadas, garantizando la consecución de los objetivos previstos.
- n) Las demás que se deriven de esta ley y del resto del ordenamiento jurídico.

### **Artículo 9º.-Incumplimiento de los fines y las obligaciones.**

El incumplimiento reiterado por las entidades de acción voluntaria de sus fines y de las obligaciones establecidas en el artículo anterior, verificado por el órgano competente de la Xunta de Galicia mediante expediente contradictorio, podrá determinar:

- a) La baja en el Registro de entidades de acción voluntaria.
- b) La revocación de toda subvención concedida por las administraciones públicas.
- c) La resolución de cualquier convenio suscrito con las administraciones para la ejecución de programas y proyectos.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

d) El cese, si es el caso, como miembro del Consejo Gallego del Voluntariado.

### **Artículo 10º.-Responsabilidad extracontractual frente a terceros.**

Las entidades a las que se refiere este capítulo responderán civilmente frente a terceros por los daños y pérdidas causados, por acción o omisión, por las personas voluntarias que participen en sus programas, en los siguientes términos:

- a) Cuando se trate de entidades privadas, de acuerdo con lo establecido en el Código civil.
- b) Cuando se trate de entidades públicas, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

### **Artículo 11º.-El acuerdo o compromiso de incorporación.**

La incorporación de las personas voluntarias a las entidades deberá formalizarse por escrito mediante acuerdo o compromiso en el que se determinará el carácter altruista de la relación y en el que se detallará:

- a) El conjunto de derechos y deberes que, conforme esta ley, les correspondan a ambas partes.
- b) El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación a ellas que se comprometen a realizar las personas voluntarias.
- c) La formación requerida para el desarrollo de las actividades encomendadas y, si es el caso, el procedimiento que se debe seguir para adquirirla.
- d) La duración del compromiso y sus causas y formas de resolución de este por las dos partes.
- e) Los fines y objetivos de la entidad en la que se integra.

### **Artículo 12º.-Arbitraje.**

Los conflictos que puedan surgir entre las entidades de acción voluntaria y las personas voluntarias podrán, antes de acudir a la orden jurisdiccional que

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

corresponda, ser sometidos a la Comisión de Arbitraje del Voluntariado a la que se refiere el artículo 27 de esta ley.

### **Capítulo III. De las personas voluntarias**

#### **Artículo 13º.-Concepto.**

1. Para los efectos de esta ley, se entiende por persona voluntaria toda persona física que de modo libre, altruista y responsable realiza actividades en favor de los demás o de interés colectivo, en el seno de entidades de acción voluntaria públicas o privadas y democráticas sin ánimo de lucro y sin recibir ningún tipo de contraprestación económica. La condición de persona voluntaria será compatible con la de socio en la misma entidad.

2. Los menores de edad podrán participar en programas y proyectos de voluntariado específicamente adaptados a sus características, mediante autorización expresa de sus padres, tutores o de la institución que los tenga a su cargo, con respecto en todo caso a la voluntad del menor.

3. La autorización expresa acompañará necesariamente al acuerdo o compromiso de incorporación que se suscriba.

#### **Artículo 14º-Derechos de las personas voluntarias.**

Son derechos de las personas voluntarias:

- a) Participar activamente en la organización en la que están integradas de acuerdo con sus estatutos, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colaboren.
- b) Ser tratadas sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c) Recibir la orientación, apoyo y formación necesarios para el ejercicio de su actividad.
- d) Estar aseguradas por los riesgos que puedan derivar del ejercicio de la actividad voluntaria, por los capitales que reglamentariamente se establezcan.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

- e) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntarios.
- f) Realizar sus actividades en condiciones de seguridad e higiene.
- g) Ser reembolsadas de los gastos que les pueda ocasionar la actividad de voluntariado.
- h) Disponer de los medios y recursos necesarios para el desarrollo de su actividad.
- i) Recibir certificaciones de su participación en los programas y proyectos de voluntariado, que podrán, si es el caso, como reconocimiento de su valor social, ser objeto de valoración en su currículum.
- j) Cesar libremente en su condición de personas voluntarias.
- k) Obtener el cambio de programa asignado cuando existan causas que lo justifiquen, dentro de las posibilidades de la entidad.
- l) En general, los demás que deriven de esta ley y del resto del ordenamiento jurídico.
- m) No ser asignadas a la ejecución de tareas ajenas a los fines y la naturaleza de la entidad.

### **Artículo 15º.-Deberes de las personas voluntarias.**

Son deberes de las personas voluntarias:

- a) Cumplir los compromisos acordados con las entidades en las que se integran, respetando lo dispuesto en sus estatutos.
- b) Guardar la confidencialidad respecto de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad.
- c) Rechazar toda clase de contraprestación económica o material que pueda serles ofrecida por el beneficiario o por otras personas en virtud de su actuación.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

- d) Actuar de forma diligente, responsable y solidaria en la ejecución de las tareas que les sean encomendadas siguiendo las instrucciones que se impartan.
- e) Respetar los derechos e las creencias de las personas beneficiarias.
- f) Participar en las actividades de formación establecidas por la organización.
- g) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- h) Cuidar y hacer buen uso de los recursos materiales que pongan a su disposición las entidades para el desarrollo de su actividad, así como emplear debidamente las acreditaciones y los distintivos de la organización que se les otorguen.

### **Capítulo IV.-De la promoción y del fomento del voluntariado.**

#### **Artículo 16º.-Competencias de la Xunta de Galicia.**

1. Con la finalidad de desarrollar la acción de voluntariado, la Xunta de Galicia llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Promover y fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en las actuaciones de voluntariado a través de las entidades legalmente constituidas.
- b) Fomentar la coordinación y planificación de acciones conjuntas de la administración y de las entidades de acción voluntaria o de estas entre si.
- c) Suscribir convenios u otras formas de colaboración con las entidades de acción voluntaria para la ejecución y el desarrollo de programas y proyectos de voluntariado.
- d) Establecer bolsas de estudios de formación y colaboración para el diseño, la ejecución y la elaboración de proyectos de interés general en materia de voluntariado que reglamentariamente se establezcan.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

- e) Proporcionarles información, formación general, asesoramiento técnico y apoyo material y económico a las corporaciones locales y a las entidades de acción voluntaria.
- f) Realizar estudios e investigaciones, así como elaborar estadísticas en materia de voluntariado.
- g) Crear y gestionar el Registro de entidades de acción voluntaria.
- h) Establecer medidas de reconocimiento público de las entidades y de las personas que colaboren en el desarrollo de la acción voluntaria.
- i) Crear un fondo documental y una base de datos sobre voluntariado que integrará el contenido de los diferentes programas de acción voluntaria.
- j) Establecer los criterios para el seguimiento y la inspección de las entidades de acción voluntaria en lo relativo al cumplimiento de los fines, obligaciones y programas que se lleven a cabo al amparo de esta ley financiados con cargo a los fondos públicos.
- k) Impulsar la cooperación con organismos de ámbito estatal o internacional.
- l) Establecer ofertas formativas para potenciar un voluntariado de calidad.
- m) En general, cualquier otra competencia que esta ley u otras normas jurídicas puedan establecer.

2. Las competencias que se le atribuyen a la Xunta de Galicia en esta ley serán ejercidas por la consellería competente en materia de Administración local a través del Servicio Gallego de Voluntariado, sin perjuicio de las actuaciones que les correspondan a cada una de las demás consellerías por razón de la materia.

### **Artículo 17º.-Competencias de las corporaciones locales.**

Les corresponde a las corporaciones locales:

- a) Programar y promover la coordinación de las actuaciones en materia de voluntariado dentro de su ámbito territorial.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

- b) Facilitarles a las entidades de acción voluntaria la información, formación y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de su actividad.
- c) Promover estudios e investigaciones sobre voluntariado y colaborar con la Xunta de Galicia en la elaboración de estadísticas sobre voluntariado.
- d) Realizar el seguimiento y la inspección de las entidades de acción voluntaria en lo relativo al cumplimiento de sus obligaciones legales y de los programas y proyectos de voluntariado que se realicen en el ámbito de sus competencias con cargo a los fondos públicos.
- e) Colaborar con las demás administraciones públicas en el aprovechamiento de los recursos orientados a la cooperación internacional para el desarrollo.
- f) Promover la creación de oficinas municipales de voluntariado, bien por sí mismas o mediante agrupaciones entre ellas.
- g) Cualquiera otra función que se les encomiende por delegación de la Xunta de Galicia.

### **Artículo 18º.-Programas y Proyectos de voluntariado.**

1. Son programas o proyectos de voluntariado los específicamente elaborados en las áreas de interés general del artículo 4 de esta ley y gestionados por las entidades de acción voluntaria.

2. Los programas o proyectos de voluntariado podrán ser financiados por las administraciones públicas a través de ayudas concedidas de conformidad con los principios de publicidad, concurrencia y objetividad.

3. En las correspondientes convocatorias públicas de ayudas se establecerán los criterios y la proporción con los que las entidades responsables de los programas deberán contribuir a su Financiación.

4. Las entidades de acción voluntaria podrán computar parte de la actividad de las personas voluntarias como contribución a la financiación de los programas. Dicha participación se determinará reglamentariamente.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

5. La concesión de las ayudas llevará consigo la formalización de un convenio entre la correspondiente administración pública y la organización adjudicataria para la ejecución del programa específico de que se trate.

### **Artículo 19º.-Ayudas y subvenciones.**

Las administraciones públicas concederán ayudas y subvenciones para el fomento de los programas y proyectos de voluntariado de conformidad con los criterios e con las directrices del plan gallego a lo que se refiere al artículo 23 de esta ley.

### **Artículo 20º.-Programas experimentales.**

Las administraciones públicas fomentarán, por iniciativa propia o en colaboración con las entidades de voluntariado, actuaciones propias de voluntariado, en aquellas áreas de interés general en las que no existan actividades de acción social.

### **Artículo 21º.-Póliza de seguro.**

La Xunta de Galicia suscribirá una póliza de seguro que cubrirá los riesgos de la acción de los derivados de la acción de los voluntarios tanto la responsabilidad civil derivada de sus actuaciones como los accidentes sufridos por los mismos voluntarios cuando participen en las actividades organizadas por dicha administración. A esta se podrán adherir las entidades de acción voluntaria que reúnan las condiciones que se establezcan en el Plan Gallego del voluntariado.

A esta se podrán adherir las entidades de acción voluntaria que reúnan las condiciones que se establezcan en el Plan gallego de voluntariado.

### **Artículo 22º.-Participación de las entidades de acción voluntaria.**

1. Las entidades de acción voluntaria serán reconocidas como instrumentos de participación ciudadana en el diseño y en la ejecución de las políticas públicas en las áreas de interés general del artículo 4.

## **LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL**

2. Para dichos efectos, estarán representadas en los órganos de consulta y participación constituidos para estos efectos en cada una de dichas áreas, de conformidad con lo previsto en sus respectivos reglamentos.

### **Artículo 23º.-Plan Gallego para la promoción y el fomento de la acción voluntaria.**

1. El plan gallego comprenderá el conjunto de acciones que en materia de promoción y fomento del voluntariado desarrollen los distintos departamentos de la Xunta de Galicia a fin de lograr su coordinación. Así mismo, posibilitará la integración en dichas acciones de las actividades e iniciativas de las administraciones locales y de las entidades de acción voluntaria que, cumpliendo los requisitos exigidos en esta ley y estando inscritas en el Registro de entidades de acción voluntaria, soliciten su incorporación.

2. La elaboración y el seguimiento del plan le corresponde al Servicio Gallego de Voluntariado, y su aprobación le compete al Consello de la Xunta de Galicia, tras el informe del Consello Gallego del Voluntariado.

## **Capítulo V.-Del Servicio Gallego de voluntariado**

### **Artículo 24º.-El Servicio Gallego de Voluntariado**

1. Se crea el Servicio Gallego de Voluntariado como organismo especializado en materia de voluntariado adscrito a la consellería con competencias en materia de Administración local.

2. Le corresponde al Servicio Gallego de Voluntariado el ejercicio de las competencias en materia de promoción y coordinación de la acción voluntaria de conformidad con lo establecido en esta ley.

## **Capítulo VI.-Del Consello Gallego de voluntariado**

### **Artículo 25º.-El Consello Gallego de Voluntariado.**

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

1. Se crea el Consello Gallego de Voluntariado de la Comunidad Autónoma Gallega como órgano consultivo y asesor en materia de voluntariado, adscrito a la consellería con competencias en materia de Administración local.

2. Ejercerá las funciones de informe y análisis de las actividades de voluntariado, así como las que determine su normativa de desarrollo.

### **Artículo 26º.-Composición.**

1. El Consello Gallego del Voluntariado estará integrado por:

a) Presidencia: el presidente de la Xunta de Galicia.

b) Vicepresidencia: el conselleiro con competencia en materia de Administración local.

c) Vocales:

\* Un representante de los órganos superiores u organismos autónomos de la Xunta de Galicia, con rango de director general, de las siguientes áreas:

-Administración local.

-Comunicación social.

-Consumo.

-Cultura.

-Deportes.

-Educación.

-Estadística.

-Familia.

-Medio ambiente.

-Mujer.

-Protección civil.

-Relaciones con las comunidades gallegas fuera de Galicia.

-Sanidad.

-Servicios sociales.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

-Vivienda.

-Juventud.

\* Cuatro representantes de entidades locales designados por la Federación Gallega de Municipios y Provincias.

\* Un representante del Consello de la Juventud de Galicia.

\* Seis representantes de las entidades de acción voluntaria nombrados por el presidente del Consello Gallego del Voluntariado, por propuesta de los consellos gallegos de las siguientes áreas: servicios sociales, sanidad, educación, medio ambiente, protección civil y cultura.

\* Tres representantes de las organizaciones sindicales más representativas de la Comunidad Autónoma.

\* Un representante de la Confederación de Empresarios de Galicia.

2. La secretaría estará ocupada por el responsable del Servicio Gallego de Voluntariado, con voz pero sin voto.

3. Podrán asistir a las reuniones del Consello Gallego del Voluntariado, para efectos simplemente informativos o de asesoramiento, personas expertas en la materia de que se trate.

### **Capítulo VII.-De la Comisión de arbitraje**

#### **Artículo 27º.-La Comisión de Arbitraje del Voluntariado.**

1. Se crea la Comisión de Arbitraje del Voluntariado, adscrita al Servicio Gallego de Voluntariado, configurándose como instrumento de protección y defensa de las partes que llevan a cabo actuaciones de voluntariado.

2. Su organización, funciones y procedimiento se determinaran reglamentariamente de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

### **Capítulo VIII.-Del Registro de entidades**

#### **Artículo 28º.-El Registro de Entidades de Acción Voluntaria.**

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

1. Se crea el Registro público de entidades de acción voluntaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, adscrito a la consellería competente en materia de Administración local y gestionado por el Servicio Gallego de Voluntariado.

2. La inscripción e el registro será condición indispensable para integrar las acciones, actividades e iniciativas de las entidades de acción voluntaria en el Plan gallego para la promoción y fomento de la acción voluntaria y acceder a las ayudas y subvenciones, así como para suscribir convenios con las administraciones públicas en materia de voluntariado.

3. La organización y el procedimiento de acceso al registro se determinará reglamentariamente.

### **Disposiciones Adicionales**

Primera.-Esta ley será aplicable al voluntariado social regulado en la Ley 4/1993, del 14 de abril, de servicios sociales de Galicia, así como a las agrupaciones de voluntarios de protección civil, sin perjuicio de la aplicación de su normativa específica reguladora en todo lo que no contradiga esta ley.

Segunda.-Las personas que participen de forma voluntaria y gratuita en programas de entidades de acción voluntaria inscritas en el Registro de la Comunidad Autónoma gallega y que se desarrollen en el extranjero les será aplicable lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley 6/1996, do 16 de julio, del voluntariado.

Tercera.

1. Son voluntarios de cooperación para el desarrollo las personas que, cumpliendo los requisitos del artículo 13 de esta ley, realicen actividades a través de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro inscritas en el Registro de la Xunta de Galicia y gestionen programas o proyectos de cooperación para el desarrollo. Estos se registrarán por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 23/1998, de 7 de julio, de cooperación y desarrollo, y, en lo no previsto expresamente en el, por las disposiciones de esta ley.

## LEY DE VOLUNTARIADO SOCIAL

2. La cooperación para el desarrollo que se realice desde la Comunidad Autónoma gallega y desde las entidades locales se inspirará en los principios, objetivos y prioridades establecidos en la sección 2.0 del capítulo I de la Ley 23/1998, del 7 de julio.

Disposición transitoria Única.-

Las entidades de acción voluntaria que desarrollen programas y proyectos de voluntariado deberán ajustarse a lo dispuesto en esta ley en el plazo máximo de un año desde su entrada en vigor.

Disposición derogatoria Única.-

Quedan derogadas todas las disposiciones legales o reglamentarias que se opongan a lo establecido en esta ley.

Disposiciones finales Primera.-

Se faculta al Consello de la Xunta de Galicia para que proceda al desarrollo reglamentario de esta ley.

Segunda.-En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Consello de la Xunta de Galicia, por propuesta del titular de la consellería con competencias en materia de Administración local, aprobará el reglamento de funcionamiento del Servicio Gallego de Voluntariado, del Registro de Entidades de Voluntariado y de la Comisión de Arbitraje del Voluntariado.

Tercera.-El Consello Gallego del Voluntariado elaborará, en el plazo de seis meses desde su constitución, su reglamento de funcionamiento.

Cuarta.-Esta ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, veintidós de Diciembre de dos mil.

Manuel Fraga Iribarne  
Presidente

## Bibliografía

Cabra de Luna, M. A., El tercer sector, en Carpio, M. El sector no lucrativo en España, Madrid: Pirámide, 1999

García Roca, Joaquín; caminar junto con humildad. Acción colectiva, relaciones sinérgicas y redes solidarias, Madrid, Cáritas, 2000, pp.27-28.

García Roca, Joaquín; Exclusión Social y Contracultura de la Solidaridad, Madrid, HOAC, 1998, pp. 118 ss.

Herrera M., *El tercer sector en los sistemas de bienestar*, Valencia: Tirant lo blanch, 1998

Lipovetsky, G., El crepúsculo del deber. La ética indolora de los nuevos tiempos postdemocráticos, Barcelona: Anagrama, 1994.

Madrid, A., La institución del voluntariado, Madrid: Trotta, 2001

Medina Tornero, M.E; "A busca da calidade no Traballo con Voluntarios. As ONGS e os programas de Calidade". Xornadas sobre Voluntariado Social, Santiago de Compostela, 2001.

Moratalla, A. D., *Ética y voluntariado. Una solidaridad sin fronteras*. Madrid: PPC, 1997

Normativa Española sobre Voluntariado. Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales. Madrid, 1999..

Renes, Víctor; Campos de intervención del voluntariado, Madrid, PPVE, 2000 (4), pp.37 Colección Cuadernos "La acción voluntaria" nº13.

Rodríguez Cabrero, G et al., Las entidades voluntarias en España, Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, 1996

Rojas Marcos, L., La ciudad y sus desafíos, Espasa Calpe, S.A., Madrid, 1999