

ESTRATEGIAS CANARIAS DE VOLUNTARIADO



2013 - 2016

ESTRATEGIAS CANARIAS DE VOLUNTARIADO 2013-2016

Introducción

Antecedentes

El voluntariado es una de las más importantes iniciativas que, desde la sociedad civil, han marcado el desarrollo de nuestra sociedad durante los últimos años. Sin duda, el voluntariado destaca por tratarse de una realidad plural, llena de matices y por ser transversal a todos los ámbitos de la vida social y ciudadana. Por esto mismo, el movimiento voluntario requiere una serie de pautas de clarificación y de proyección hacia el futuro. Esta necesidad se ve acrecentada por la progresiva presencia, tanto de las diferentes Administraciones Públicas como del mundo de la empresa, en este ámbito.

En los últimos años ha surgido un gran avance en esta materia en nuestro país que viene marcado especialmente, por la labor y el esfuerzo de la implementación de los Planes Estatales del Voluntariado desde 1997 con el compromiso de todos los agentes implicados en los mismos. El III Plan Estatal 2005-2009 siguió estimulando la creación de Planes Autonómicos y locales dentro del contexto de coordinación con las Organizaciones No Gubernamentales y de todos los agentes sociales relacionados en el quehacer de la acción del voluntariado, habiendo tomado ya la iniciativa en la elaboración de los mismos, diferentes Comunidades del Estado. Actualmente, el Plan Estatal de Voluntariado se ha reconvertido en “Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014”, dado el contexto de la nueva situación económica, al no tener posibilidades de contar con ficha financiera propia. Dicha Estrategia hace referencia a la necesidad de profundizar en el conocimiento de la realidad del voluntariado, reflexionando sobre el mismo, lo que permitiría planificar actuaciones en torno a este tema, que respondan a las necesidades de cada comunidad, de forma coordinada, colaborando estrechamente las Administraciones y las ENL.

Hay que destacar que Canarias viene significándose durante los últimos años por un esfuerzo constante y firme en la promoción del voluntariado y por el desarrollo de una clara política de concienciación ciudadana en los valores de la solidaridad y de la participación cívica, tanto en lo que respecta a las propias Entidades Ciudadanas como en cuanto a las diferentes Administraciones Públicas Canarias: Autonómica, Insular y Municipal, aprobándose la Ley 4/1998, de 15 de mayo, de Voluntariado en Canarias y el Decreto 13/2002, de 13 de febrero que la desarrolla, estableciéndose entre otros temas, la creación de la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado, inserta en la Consejería competente en materia de servicios sociales, debiendo de coordinarse con el resto de las Consejerías que tengan competencias en los campos de interés de voluntariado, así establecidos en el mismo.

Este interés por potenciar el movimiento voluntario y armonizar su crecimiento y desarrollo sostenible en el marco del ámbito territorial de nuestra Comunidad Autónoma, llevó al Gobierno de Canarias, a través de la entonces Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, posteriormente Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, a poner en marcha, el proceso de trabajo del primer Plan Canario de Voluntariado en abril de 2006, con la

elaboración de la propuesta Final en el año 2009, mediante una metodología activa y participativa de los agentes implicados en el voluntariado: ENL, Universidades, Técnicos y Técnicas, Asesores, Administraciones Publicas y Expertos.

Esta iniciativa de la elaboración del I Plan Canario de Voluntariado, surge a propuesta de la Comisión Intersectorial de Voluntariado, creada por la Ley de Voluntariado de Canarias, y regulada por el Decreto 13/2002 de 13 de febrero, como órgano de participación de distintas organizaciones, instituciones y asociaciones, públicas y privadas, para la promoción, apoyo, consolidación, supervisión y coordinación de las acciones de voluntariado que se desarrollen o promuevan en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el objetivo de poder contar con un documento que recogiera las diferentes propuestas planteadas en torno al voluntariado, desde el consenso y la participación de todos aquellos agentes implicados en la acción voluntaria, para la implantación e implementación de políticas coordinadas y corresponsables de bienestar social y solidarias, en nuestra Comunidad.

ESTRUCTURA

Se estableció el siguiente proceso:

1.- Creación de la Subcomisión de Impulso y Seguimiento de Elaboración del I Plan Canario de Voluntariado, dependiente y nombrada por la Comisión Intersectorial de Voluntariado, compuesta por miembros de Entidades de Voluntariado y representantes de las Administraciones y Universidades Públicas Canarias, ante la necesidad de establecer un grupo de trabajo que iniciara, promoviera y apoyara el proceso de elaboración del citado Plan, quedando constituida en abril de 2006.

2.- Constitución del Equipo de Coordinación, formado por las técnicas de la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado del Gobierno de Canarias, dependientes de la Dirección General de Bienestar Social y el coordinador del Plan, propuesto por la citada Subcomisión y ratificado por la Comisión Intersectorial de voluntariado, que tienen la responsabilidad de organizar y ejecutar las decisiones que se han ido tomando desde la Subcomisión y elevar propuestas de actuación a la misma.

3.- Diseño y planificación del proceso a seguir en la elaboración del I Plan Canario de Voluntariado por la Subcomisión y el Equipo de Coordinación: cronograma, objetivos y acciones.

4.- Puesta en marcha de un proceso dinámico e interactivo, a través de la participación de los agentes relacionados con la acción voluntaria, para la elaboración de un diagnóstico participativo sobre el quehacer actual del voluntariado, y de cuáles están siendo sus necesidades y dificultades en la Comunidad Autónoma de Canarias, siendo el resultado del mismos, la base del contenido del I Plan Canario de Voluntariado.

Para ello se ha contado con las Entidades de Voluntariado, las Personas Voluntarias, las Universidades Canarias, Fundaciones, Sindicatos, Consejos de Participación, Colegios Profesionales implicados en el trabajo social, Responsables Públicos de los distintos departamentos de la Administración Autonómica incluidos en las áreas de interés social del voluntariado, FECAM, FECAL, Técnicos/as, Expertos/as, etc., así como todas aquellas

personas involucradas en el mundo del voluntariado que han querido estar también presentes en este proceso.

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

4.1.- Organización de dos Seminarios de trabajo, de mayo a diciembre del 2006, con personas y entidades de voluntariado, expertos/as, asesores y técnicos a nivel de Canarias, docentes o investigadores de las dos Universidades Canarias, especialistas de las Administraciones Públicas Canarias y la Subcomisión de Impulso y Seguimiento del Plan, para profundizar en el proceso puesto en marcha y recoger diagnósticos, sugerencias y propuestas de cara a estructurar las partes básicas que este I Plan Canario de Voluntariado, así como el distribuir tareas y responsabilidades entre aquellas personas que querían aportar o elaborar documentos que pudieran ayudar y dieran cuerpo a la estructura de elaboración del anteproyecto del Plan.

4.2.- Análisis de la Realidad: realización de un Diagnóstico PARTICIPATIVO de la realidad del Voluntariado en Canarias desde el propio voluntariado. Se convocaron a las distintas asociaciones o entidades de las diferentes áreas del voluntariado de toda Canarias, para trabajar en la elaboración del Diagnóstico y profundizar, de forma participativa y con unas fichas de trabajo a hechas para tal fin, siguiendo la técnica DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades). Para poner en marcha este proceso participativo y de análisis se realizaron **cuatro Encuentros Insulares** específicos. Estos cuatro encuentros o asambleas, en las que participaron unas cuatrocientas personas, se celebraron en los siguientes lugares: en Santa Cruz de la Palma para las islas de La Palma, La Gomera y el Hierro, en La Laguna para la isla de Tenerife, en Las Palmas de G.C. para la isla de Gran Canaria y en Corralejo para las islas de Fuerteventura y Lanzarote, durante los meses de julio y septiembre de 2006.

4.3.- Reuniones y grupos de trabajo con los representantes de las Administraciones Públicas Canarias: Direcciones Generales del Gobierno de Canarias relacionadas con la realidad del voluntariado, con las Universidades Canarias, la FECAM y FECAI, Cabildos y Ayuntamientos, durante los meses de octubre a diciembre de 2006. Desde los representantes de los distintos departamentos del Gobierno de Canarias, surge la propuesta de poner en marcha los mecanismo adecuados para la creación de un Organismo Autónomo que coordine y gestione los recursos que la Comunidad Autónoma destina a la acción del voluntariado y sirva de instrumento de coordinación, planificación, ejecución, seguimiento, y evaluación de la políticas a desarrollar en el voluntariado, al igual que de apoyo para articular la coordinación entre los poderes públicos y los diferentes agentes o las diferentes instancias vinculadas al voluntariado. Este mecanismo podría ser la creación y puesta en marcha del Instituto Canario de Voluntariado, o Agencia Canaria del Voluntariado.

4.4.- Elaboración del documento Síntesis de Diagnóstico del Voluntariado en Canarias, en base a las aportaciones hechas a través de los seminarios, reuniones, encuentros insulares, grupos de trabajo, entrevistas, etc. ya citados, por el Equipo de Redacción y Síntesis, creado a tal fin y que supuso la base de la elaboración de propio Plan. Este análisis forma parte del documento de trabajo del Ante-Proyecto de elaboración del Plan.

4.5.- Constitución y funcionamiento de los Grupos de trabajo, formados por las personas expertas relacionadas con la organizaciones ciudadanas, que habían

participado en el proceso llevado hasta el momento para la elaboración del Plan y que desarrollarían los contenidos a trabajar en las Jornadas, partiendo de todas las aportaciones realizadas hasta el momento sobre el contenido del mismo.

4.6.- Realización de la VIII Jornadas de Voluntariado en Canarias, celebradas en marzo de 2007, cuyos contenidos y temática se centraron sobre el borrador del Plan, donde se recogieron propuestas de acciones y medidas para la ejecución del mismo, con la misma metodología participativa que se ha ido utilizando. Para ello se estructuraron las Jornadas en tres grandes áreas de trabajo con tres grupos de discusión cada uno:

- ÁREA INSTRUMENTAL: Grupo 1: Gestión y Organización de Entidades. Grupo 2: Financiación. Grupo 3: Gestión de Calidad.
- ÁREA DE VALORES Y RELACIONES HUMANAS: Grupo 4: Formación. Grupo 5: Acogida, Apoyo Compromiso y acompañamiento. Grupo 6: Coordinación y Redes.
- 3. ÁREA DE PRESENCIA PÚBLICA Y DE RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN: Grupo 7: Sensibilización, Concienciación y Promoción. Grupo 8: Papel de las Instituciones y Relaciones con las ONG. Grupo 9: y Nuevas tecnologías y Medios de Comunicación.

4.7.- Elaboración y redacción del Anteproyecto del I Plan Canario de Voluntariado, reuniéndose las propuestas de objetivos, medidas y acciones a incluir en la propuesta del Plan, en base a lo obtenido con el trabajo participativo llevado a cabo hasta el momento, elaborándose por los grupos de trabajo, el equipo de síntesis y redacción y el equipo de coordinación Plan, destacando la labor desarrollada por el coordinador del Plan.

Se difundió en mayo de 2007, en formato papel y a través del Portal de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, dándolo a conocer a las personas, entidades públicas y privadas de iniciativa social, agentes sociales, etc. que participaron en el proceso para los contenidos del citado Plan, así como a todas aquellas personas y entidades interesadas y relacionadas con el mundo del voluntariado.

Para la redacción definitiva del Documento del Anteproyecto del I Plan Canario de Voluntariado se han tenido en cuenta:

- Las reflexiones y propuestas de los dos seminarios.
- Los resultados del DAFO realizado por las diferentes Asambleas por Islas.
- Las aportaciones de los Responsables de los Departamentos del Gobierno de Canarias relacionados con Voluntariado, de los Cabildos Insulares y Ayuntamientos, así como de la FECAL, FECAM y Universidades Canarias.
- Los resultados del trabajo llevado a cabo en las VIII Jornadas de Voluntariado de Canarias.
- Las sugerencias, propuestas o soluciones que sobre objetivos, medidas o acciones en el quehacer del voluntariado en su dinamización y fortalecimiento se hayan podido adelantar por las áreas específicas antes citadas o las enviadas a la Subcomisión por las personas o entidades implicadas o interesadas.
- Las sugerencias, análisis y aportaciones de las diferentes reuniones, entrevistas grupales o individuales realizadas hasta ese momento.
- Los otros Planes ya aprobados tanto los estatales como los de aquellas comunidades que ya lo hayan aprobado o lo estén ejecutando.
- Celebración de reuniones posteriores de trabajo de las personas comprometidas de cara a elaborar el proyecto del PLAN a enviar a todas las entidades.

4.8.- Apertura del proceso participativo y retroalimentación del Anteproyecto del I Plan Canario de Voluntariado, con la recogida de propuestas al mismo, desde la

Oficina de Información y Asesoramiento del Gobierno de Canarias. En este sentido, se elaboró, publicó y difundió el **Avance del I Plan Canario de Voluntariado**, en el mes de septiembre de 2007, con las propuestas específicas de contenidos del Plan, en lo referente a programas, objetivos, medidas y acciones, con el objeto de que fuera una herramienta sencilla de trabajo, para que pudiera ser evaluada, revisada y mejorada.

4.9.- Se inicia en septiembre de 2007, desde la Dirección General de Bienestar Social y la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado con las dos Universidades Canarias, el **Proyecto de elaboración del Mapa de Recursos de Voluntariado en Canarias**, al objeto de sustentar la ejecución del futuro I Plan Canario de Voluntariado, presentándose el citado proyecto en diciembre de 2007.

4.10.- Organización y celebración del Seminario 2007, en el mes de noviembre, en el que se trabajó el proceso seguido y la situación actual del Plan, revisando e incorporando las propuestas al Avance (Programas, objetivos, medidas y acciones) del I Plan Canario de Voluntariado, estudiándose la elaboración de los indicadores de evaluación y seguimiento de la ejecución del I Plan Canario de Voluntariado, en el que se informó sobre el proyecto de realización del Mapa de Recursos de Voluntariado de Canarias y se hizo un análisis sobre el posible Órgano Administrativo y de Gestión del Voluntariado en Canarias.

4.11- Organización y celebración de los **Encuentros Insulares** desde noviembre de 2008 a abril de 2009, devolviendo el documento definitivo del Plan a las entidades de voluntariado, personas voluntarias, expertos, agentes relacionados con el mundo de lo social y el voluntariado, administraciones públicas y universidades canarias etc., para las aportaciones y valoraciones finales antes de proponer su probación

4.12.- Se termina la elaboración del documento Final del Plan 2009, para lo cual el Equipo de Síntesis, conjuntamente con el Equipo de Coordinación, desde el año anterior, llevó a cabo este trabajo, publicándose en formato papel y cd y distribuyéndose a las asociaciones y fundaciones de Canarias, departamentos del Gobierno de Canarias, Cabildos, Corporaciones Locales, Universidades Canarias, Comisión Intersectorial de Voluntariado, etc.

El contenido de la Propuesta del Plan se centró en tres grandes áreas:

1.- Área Instrumental y Organización relativa a la gestión y organización de las entidades no lucrativas, a la economía y financiación de las organizaciones sociales y a la gestión de calidad.

2.- Área de Valores y Relaciones Humanas que conllevaría la acogida, apoyo, compromiso y acompañamiento de la persona voluntaria, la formación de las mismas y la coordinación y el trabajo en red.

3.- Área de Instituciones y Presencia Pública en la que se recogería los programas de sensibilización, concienciación y promoción, el papel de las instituciones y relaciones con las organizaciones sociales y las nuevas tecnologías y medios de comunicación.

Se elaboraron los **indicadores de evaluación** de los objetivos del Plan, formándose un Equipo de Expertos para ello para ser incluidos en el Documento Final del Plan y se pone en marcha la elaboración de la **Ficha Financiera**, por el Equipo de Coordinación del Plan y constituyéndose, además, una Subcomisión Técnica con representantes de todos los departamentos de Gobierno de Canarias relacionados con el mundo de lo social, el asociacionismo y el voluntariado a tal fin y un Equipo Técnico para la elaboración de las Fichas de las Corporaciones Locales: Cabildos y Ayuntamientos.

5. - Se presenta el **Proyecto** del documento marco para la posible creación del **Instituto Canario de Voluntariado (ICV)**, o la **Agencia Canaria de Voluntariado (ACV)**.

6. - Se acuerda poner en marcha la creación del **Mapa de Recursos del Voluntariado en Canarias** y así como del **Portal Web de Voluntariado** en colaboración con las Universidades Canarias, que ya se encuentra en funcionamiento y con un buen resultado operativo: www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/voluntariado

7.- Aprobación y publicación del I Plan Canario de Voluntariado.

Se inicia desde el comienzo del proceso de la elaboración del I Plan Canario de Voluntariado, 2006/2007, la gestión a seguir para la aprobación del mismo, trabajando conjuntamente con los departamentos de la Consejería responsables de estos temas en relación a la Ficha Financiera, intensificándose los contactos y el trabajo a finales del 2008 y principios del 2009, siguiendo los trámites administrativos establecidos.

La nueva normativa relativa a la aprobación de planes en la Comunidad Autónoma de Canarias, (Decreto 27/2008 del 4 de marzo y la orden de 6 de Marzo del 2009 para la elaboración de los presupuestos plurianuales 2010-2012), determinaban la necesidad de contar obligatoriamente con una ficha financiera para el desarrollo de los programas y planes plurianuales, la cual se intentó elaborar, contando con las posibles aportaciones que las Administraciones Públicas Canarias, Cabildos, Ayuntamientos y Departamentos del Gobierno de Canarias, realizan a las organizaciones de iniciativa social sin ánimo de lucro, en los diferentes campos de actuación en los que se lleva a cabo la labor voluntaria, presentándose el resultado de la misma a la Comisión Intersectorial de Voluntariado.

La situación de crisis económica grave que se inició desde el 2009 y que ha continuado en los años posteriores, ha imposibilitado la aprobación definitiva del I Plan Canario de Voluntariado, a pesar de los esfuerzos realizados por los/as técnicos/as, representantes públicos y la Comisión Intersectorial de Voluntariado, desde la cual, ante las numerosas dificultades planteadas, se propone redefinir los contenidos del mismo como "**Estrategias Canarias de Voluntariado**", no necesitándose para su aprobación de la Ficha Financiera, conformándose como documento de referencia en materia de voluntariado en Canarias, siendo ratificadas por la Comisión Intersectorial de Voluntariado en la reunión del 11 de mayo de 2011 y elevarlas, desde la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, al Consejo de Gobierno para su aprobación.

A continuación se estructuran las estrategias siguiendo el modelo que proponía el I Plan Canario de Voluntariado organizadas en tres grandes Áreas y que se subdividen a su vez en 9 Líneas Estratégicas las cuales contienen las siguientes:

- 19 Directrices
- 49 Objetivos
- 86 Medidas
- 205 Acciones

En las que se intentan recoger todo aquello que ha sido el resultado del trabajo de los últimos años, simplificando su organización y aplicación.

ÁREA INSTRUMENTAL, GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

Existe un amplio consenso internacional sobre el hecho de que las sociedades democráticas contemporáneas están organizadas alrededor de tres sectores: las administraciones públicas, las empresas y las organizaciones no lucrativas. Estos tres sectores tienen que estar presentes y han de trabajar de forma conjunta y complementaria, a fin de conseguir el desarrollo de sociedades equilibradas.

En un entorno de cambios acelerados, como el que estamos viviendo, mucha gente se pregunta si las organizaciones del tercer sector poseen las capacidades necesarias para afrontar estos cambios y seguir contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las personas, los colectivos y las comunidades. Este esfuerzo no está suficientemente reconocido actualmente por la ciudadanía pero es un reto alcanzable. Para ello, las actividades de las entidades se deben basar en principios y valores determinados como es la democracia, la participación, la corresponsabilidad, la efectividad, la transparencia y la honestidad.

Hasta hace unos años, era importante para las Organizaciones no lucrativas el *hacer el bien*, últimamente esta cultura se ha ido sustituyendo por una manera de trabajar en la que lo realmente importante es *hacer mejor el bien*. Como consecuencia de ello, se ha avanzado bastante en la búsqueda de nuevos modelos organizativos y en la mejora de la gestión de las mismas. Este avance en la gestión constituye uno de los factores, aunque no sea el único, que está permitiendo un desarrollo importante del tercer sector.

Hasta hace relativamente poco se pensaba que la mejora de la gestión de las organizaciones no lucrativas pasaba principalmente por aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos, la comunicación, la captación de fondos, la planificación estratégica, etc. (Vernis et al, 1998). Sin embargo, se olvidaban aspectos muy importantes a la hora de abordar la gestión de las organizaciones de la sociedad civil, como los órganos de gobierno, la rendición de resultados, la evaluación, la colaboración con otras organizaciones, etc.

La organización de una ENL ha de articularse estableciendo pautas de gestión para llevar a efecto todas sus funciones, como son:

- El establecimiento de técnicas para llevar a término su misión.

- La prestación eficiente de sus servicios.

El mantenimiento de comunicaciones fluidas y transparentes "ad intra" y "ad extra" de la propia organización.

La utilización coherente de los recursos materiales y económicos de que se dispone.

El diseño de una buena estrategia para las relaciones con todo el personal implicado en la entidad (voluntariado, equipo responsable/directivo y de gobierno, y personal contratado).

La consecución de una dirección adecuada que vele por el establecimiento de unas políticas generales, las orientaciones estratégicas y la gestión de los recursos.

El establecimiento de medios que favorezcan la participación y vinculación del personal con el planteamiento global de la entidad.

La gestión de estas organizaciones depende mucho del voluntariado, por lo que es necesario que se disponga de los medios necesarios (servicios de acogida, orientación y formación) para ayudar a las personas que se van integrando que garanticen la calidad de la acción y el crecimiento personal de ese voluntariado.

Para establecer una organización que sea eficaz en orden a la misión de una ENL es necesario trabajar en tres niveles que ayudarán a responder asertivamente a los tres retos más importantes que a nuestro entender tiene el tercer sector en Canarias: la colaboración, la confianza y la innovación.

ECONOMIA Y FINANCIACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

En las últimas décadas se han conseguido logros importantes de los colectivos de voluntariado en cuanto a prestación de servicios y creación de puestos de trabajo, entre otros indicadores de bienestar social; pero ese mismo crecimiento motiva la conveniencia de perfeccionar la capacidad para recabar fondos, para mejorar el funcionamiento de las organizaciones y para desarrollar una planificación estratégica.

En la actualidad se dan una serie de circunstancias comunes a todas las asociaciones y fundaciones que afectan a su financiación, por lo que habría que ser creativos a la hora de plantear la búsqueda de recursos para el desarrollo de las actividades, siendo sostenibles y no dependientes, evitando así los posibles peligros de de institucionalizarse.

Estas circunstancias son las siguientes:

- Problemas de financiación que suelen afectar a todas las asociaciones.
- Recortes en los presupuestos sociales.

- Número creciente de entidades de voluntariado optando a los fondos limitados, ya sean públicos o privados.
- Dependencia económica de la administración pública que puede generar la pérdida de identidad como agentes de cambio social.
- Pocas actividades de sensibilización y difusión de la actividad de cada asociación como medio para la captación de fondos.

Algunas orientaciones previas para encaminar el proceso de determinación de las fuentes de recursos son las siguientes:

- El planteamiento económico de una asociación difiere, fundamentalmente, del de una empresa en que la primera busca un beneficio social, mientras que la segunda busca un beneficio económico.
- Al margen de esto, hay muchos planteamientos empresariales que deben ser comunes a los de las asociaciones como son:
 - Formación en gestión económica.
 - Llevar una contabilidad ordenada y al día.
 - Fijar prioridades presupuestarias en base a los objetivos.
 - Distinguir entre resultados económicos y liquidez. Cada problema tiene una solución distinta.
 - Y muy importante, diversificar las fuentes de financiación.

GESTIÓN DE CALIDAD

***CULTURA DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES.
Un imperativo ético, un COMPROMISO con las personas,
con la mejora constante, con el CAMBIO”***

Hablar de implantar un sistema de gestión de calidad en el ámbito de las organizaciones sociales aún nos puede generar cierta incomodidad, o ciertas resistencias que tienen que ver la mayoría de las veces con dudas o incertidumbres respecto a las dificultades que nos puede generar, al trabajo extra que deberemos de afrontar o a los beneficios invisibles en un primer momento.

Nuestras organizaciones exigen la responsabilidad de emplear debidamente “optimizar” los recursos disponibles, para garantizar el logro del fin social que nos hemos propuesto. Esta responsabilidad es asumida ante los socios y ante los organismos que han depositado su confianza en la entidad, pero sobre todo, ante las personas a quienes se atiende. Y se traduce en la necesidad de realizar una gestión de la organización que no garantice únicamente unos criterios mínimos, sino que continuamente tienda hacia la mejora y la excelencia. La gestión de la calidad total, a pesar de ser un modelo proveniente de sectores puramente económicos, proporciona

soportes y principios en línea con esa necesidad de "mejora continua" que se pone tan de manifiesto en estas organizaciones.

Pero, como todo en esta vida, también la calidad puede conllevar una serie de trampas que en palabras de Luis Alberto Barriga se pueden concretar en:

- Conceder tiempo únicamente para mirarse al ombligo.
- Obsesión por la medición
- Creer que la calidad es sólo cuestión de acreditación externa. "Certificaditis"
- Creer que lo esencial es la mejora de procesos y despreciar el CAMBIO.
- Pensar que la calidad total es un objetivo alcanzable en un momento concreto.

Lejos de esas trampas que hemos de abordar desde nuestros equipos y ayudados/as por algunos motores que hagan mantener vivo nuestro deseo de cambio como:

- El placer de hacer las cosas bien hechas y las ganas de hacerlas mejor.
- El gusto por aprender.
- La huida de la rutina.
- La apuesta decidida por la profesionalidad.
- Una vocación clara y decidida por el servicio público.
- La solidaridad.

Lo importante es saber que optamos por la incorporación de cultura de calidad en las organizaciones sociales porque los principios en los que se basa tienen mucho que ver con los valores que se promueven desde las mismas y además de encontrar una gran sintonía, nos permitirá "hacer lo que decimos que hacemos" y contrastarlo objetivamente. Estos principios que anotamos aquí se concretan en:

- La calidad busca satisfacer requerimientos y expectativas de nuestros clientes (orientación a clientes)
- La calidad busca la mejora continua y a largo plazo de los procesos y actividades de la organización.
- La calidad procura conseguir la participación e implicación de todos/as los/as miembros de la organización
- La calidad pone el acento en los procesos y no sólo en los productos (o resultados).
- Su gestión está basada en hechos y datos y no en interpretaciones subjetivas.
- Es posible o necesita un liderazgo decidido y sin fisuras.

LÍNEA ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL

Directriz N° 1

Favorecer la mejora y potenciación de la organización y gestión de las ENL en Canarias

Objetivo 1.1.

Aportar herramientas que ayuden a fortalecer la gestión y organización de las ENL

MEDIDA 1.1.1

Diagnostico de los distintos niveles de organización y gestión.

ACCIONES 1.1.1

- A. Analizar tendencias, modelos y prácticas en uso.
- B. Establecer el diagnóstico de la realidad interna.

MEDIDA 1.1.2

Impulso y apoyo de modelos óptimos de organización y gestión.

ACCIONES 1.1.2.

- A. Dotar de herramientas que guíen y faciliten la organización y gestión: manuales, página web, cursos de formación continua, talleres, etc.
- B. Propiciar procesos de participación interna.
- C. Establecer redes de trabajo entre organizaciones.

MEDIDA 1.1.3.

Evaluación continua y de resultados de la organización y gestión.

ACCIONES 1.1.3.

- A. Diseñar indicadores que nos permitan evaluar de forma permanente el proceso y los resultados.
- B. Fomentar líneas de investigación que permitan avanzar hacia mejoras en los modelos.

Objetivo 1.2.

Conseguir adaptar la organización y gestión de las ENL al reglamento de asociaciones de canarias.

MEDIDA 1.2.1.

Dotación de las herramientas necesarias para la adaptación a la Ley Canaria de Asociaciones y su Reglamento tanto desde la ENL como de las Administraciones públicas Canarias.

ACCIONES 1.2.1.

- A. Identificar los aspectos más significativos del Reglamento y divulgarlos entre las ENL.
- B. Fomentar procesos de asesoramiento en materia de gestión y organización adaptados al nuevo Reglamento.

MEDIDA 1.2.2.

Evaluación de la incidencia de la implantación del Reglamento.

ACCIONES 1.2.2.

- A. Registrar la evolución de su implantación en base a los indicadores: elaborar informes periódicos como interpretación de la evolución de los mismos y promover medidas correctoras.

LÍNEA ESTRATÉGICA SOBRE LA GESTIÓN ECONÓMICA DE LAS ENL

Directriz N^o 2

Mejorar la economía y la financiación de las ENL potenciando la diversificación de las fuentes de financiación

Objetivo 2.1.

Analizar el marco de financiación de las ENL con la coparticipación de la Administración Pública y el sector empresarial.

MEDIDA 2.1.

Creación de una comisión de trabajo formada por representantes de las ENL, Administración Pública y sector empresarial.

ACCIONES 2.1.

- A. Firmar acuerdos de colaboración con las Universidades Canarias, para el asesoramiento técnico de la comisión creada.
- B. Implicar al sector empresarial a través de sus órganos de representación y a la Administración Pública en los ámbitos autonómicos, insulares y locales, teniendo en cuenta los criterios éticos de las ENL y la responsabilidad social corporativa.
- C. Elaborar un documento marco para la financiación de las ENL implicándose la Administración pública y el sector empresarial.

Objetivo 2.2

Favorecer las relaciones, fundamentalmente financieras y económicas, entre empresa privada y ENL

MEDIDA 2.2.1

Acercamiento al concepto de responsabilidad social corporativa a las empresas y por ende al concepto de voluntariado corporativo.

ACCIONES 2.2.1.

- A. Sensibilizar difundiendo las acciones y actividades de las ENL en foros empresariales.
- B. Difundir experiencias empresariales alternativas (comercio justo, consumo responsable, inserción social y laboral...) a través de publicaciones, creación de premios y reconocimientos, encuentros, etc.

MEDIDA 2.2.2.

Potenciación de acciones conjuntas entre el mundo empresarial y entidades no lucrativas.

ACCIONES 2.2.2.

- A. Firmar convenios de colaboración.
- B. Favorecer la discriminación positiva por parte de las empresas hacia productos elaborados y ofertados por las ENL.

Objetivo 2.3.

Incrementar la autonomía e independencia económica y financiera de las ENL.

MEDIDA 2.3.

Conocimiento de nuevos modelos de captación de fondos y recursos tanto externos como propios

ACCIONES 2.3.

- A. Formar al personal de las ENL para la mejora de los modelos y estrategias de captación a través de convenios con universidades y centros formativos.
- B. Sensibilizar a la sociedad a través de acciones promocionales para ampliar el número de donaciones y de socios colaboradores.
- C. Organizar acciones concretas dirigidas a la captación de fondos propios (organización de eventos, publicidad, etc.)

Objetivo 2.4.

Consolidar y potenciar la mejora de las partidas presupuestarias y redes de financiación de la Administración Pública para las ENL y facilitar el acceso a las subvenciones públicas

MEDIDA 2.4.

Posibilitar la Creación de un modelo de convocatoria conjunta entre los diversos niveles de la Administración Pública (local, insular y autonómico), para la subvención de las ENL.

ACCIONES 2.4.

- A. Crear una comisión mixta dentro de la Administración Pública (a nivel local, insular y autonómico) que con la participación de las ENL, elabore criterios para el establecimiento de subvenciones conjuntas.
- B. Mejora de los procesos burocráticos en las Administraciones Públicas para la cofinanciación de proyectos dirigidos al voluntariado.

- C. Colaborar con las diferentes Administraciones en establecer criterios y procedimientos para la creación de la “ventanilla única” destinada a la cofinanciación de proyectos de voluntariado.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN EFICIENTE Y DE CALIDAD

Directriz N^o 3

Sensibilización para la importancia y mejora de la Gestión de Calidad de las ENL

Objetivo 3.1

Motivar a las Organizaciones de Voluntariado para el conocimiento sobre Gestión de Calidad

MEDIDA 3.1.1.

Creación de un reconocimiento relacionado con la Calidad para las ENL

ACCIONES 3.1.1

- A. Poner en marcha la creación de un grupo de asesores que, diseñe, desarrolle y ponga en marcha el reconocimiento coordinándose con la administración competente.
- B. Hacer visible en los medios de comunicación las experiencias de las ENL en relación a la gestión de la calidad (reconocimiento, guía, encuentros, etc.)

MEDIDA 3.1.2.

Favorecimiento de la relación entre ENL que trabajan o estén interesadas en la Gestión de Calidad.

ACCIONES 3.1.2.

- A. Desarrollar una Guía de Entidades en las que se recoja, entre otros aspectos, la ENL que desarrollan procesos de gestión de la calidad.
- B. Desarrollar reuniones periódicas entre ENL para compartir experiencias en materia de gestión de la calidad.

Objetivo 3.2

Documentar y conocer normas, modelos y experiencias relacionadas con la Gestión de Calidad.

MEDIDA 3.2.1.

Promoción de foros de información y diálogo sobre la gestión de la calidad en las ENL.

ACCIONES 3.2.1.

- A. Crear una biblioteca dotada y actualizada on-line.
- B. Celebrar Jornadas Autonómicas centradas en normas, modelos y experiencias de gestión de la calidad en las ENL.
- C. Favorecer procesos de relación interadministrativa autonómica y estatal para el fomento de las buenas prácticas.

MEDIDA 3.2.2.

Creación de un Observatorio para la Calidad en las ENL.

ACCIONES 3.2.2.

- A. Consultar cómo se han conformado otros Observatorios.
- B. Dotar a este observatorio de funciones de asesoramiento

MEDIDA 3.2.3.

Alinear las Estrategias de la Comunidad Autónoma Canaria con las Estrategias Estatales en esta materia.

ACCIONES 3.2.3.

- A. Contactar con Plataformas Estatales de fomento de la Calidad en ENL.
- B. Utilizar recursos y acciones previstos en Estrategias Estatales.

Objetivo 3.3.

Establecer procesos de reflexión, investigación y evaluación continuos centrados en la gestión de la calidad en las ENL.

MEDIDA 3.3.

Promoción y divulgación de estos procesos.

ACCIONES 3.3.

- A. Implicar en estos procesos a todos los agentes relacionados con el voluntariado (ENL, empresa, administración, personas voluntarias, etc.) a través de diversos foros de encuentro.
- B. Celebrar unas Jornadas o Congreso autonómico sobre la gestión de la calidad al finalizar el periodo de aplicación de estas directrices, que permita reflexionar sobre los avances desarrollados durante su desarrollo y sobre el futuro en este ámbito.
- C. Dotar al Observatorio de un papel activo en el proceso de la gestión de calidad y la eficiencia asociativa (asesoramiento, investigación propia, emisión de informes y estudios, etc.).

La mar de voluntades

ÁREA DE VALORES Y RELACIONES HUMANAS

El compromiso social voluntario se asienta en un conjunto de valores éticos necesarios para la construcción de la vida en común. Valores como la solidaridad, la justicia, la ayuda mutua, la cooperación... forman parte del armazón moral que da sustento a los proyectos colectivos de convivencia y *vida buena*, tanto en lo personal como en lo organizativo. Y, a la vez, la acción voluntaria, constituye una experiencia de enriquecimiento, desarrollo de las capacidades y talentos propios, satisfacción y autorrealización personal y grupal. Esta doble dimensión, personal y ciudadana, hacen del voluntariado una auténtica cultura de la solidaridad que va tomando forma como parte del itinerario vital de crecimiento de las personas voluntarias y sus proyectos colectivos de convivencia justa.

Esta realidad refuerza la idea de que el compromiso social voluntario es algo que para arraigar con fuerza y desarrollarse plenamente necesita y merece la pena cuidar. Es algo que necesita ser cultivado, que hay que potenciar y mantener en el tiempo. Constituye una realidad que necesita dotarse de espacios y tiempos adecuados para no agotarse a sí misma y para que pueda interiorizarse y madurar mediante el aprendizaje continuo que suscita el encuentro, la reflexión de la propia práctica y experiencia, el diálogo, la participación y el intercambio. Y para ello es necesario, también, que las entidades voluntarias dispongan de los recursos organizativos y grupales oportunos que acojan, acompañen y motiven la dinámica del proceso de dicho compromiso.

ACOGIDA, ACOMPAÑAMIENTO, PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DEL VOLUNTARIADO

El ámbito de acogida, acompañamiento y compromiso del voluntariado contenido en estas líneas estratégicas pretenden aportar objetivos compartidos, medios y actuaciones que contribuyan a la potenciación y reforzamiento del compromiso social voluntario. Para ello, se propone una serie de Programas orientados a:

- Introducir criterios humanizadores y de calidad humana, concordantes con la lógica cultural del voluntariado, en la gestión interna de las organizaciones. En particular, en la atención a los procesos y dinámicas propias del recorrido voluntario. En este sentido, criterios como la salvaguarda de la dignidad y autonomía de la persona voluntaria; la búsqueda de su plena participación; o el cuidado de la calidad de las relaciones han de presidir las políticas de voluntariado desarrollada por las entidades.
- Prestar especial atención a los momentos claves del proceso que recorren las personas voluntarias desde el contacto con las organizaciones de voluntariado, hasta el despliegue progresivo de su compromiso social. Momentos como la acogida inicial en la organización, la orientación hacia un campo de acción y una tarea, la incorporación a un proyecto y un equipo determinado, la evaluación continua y la profundización permanente en torno al desarrollo de la acción y la experiencia, etc.
- Fortalecer las capacidades y los recursos de las organizaciones para dinamizar el potencial social del voluntariado. En especial, la necesidad de contar en las organizaciones con personas animadoras/dinamizadoras de procesos de trabajo con el voluntariado como criterio de sostenibilidad de las propias organizaciones y del compromiso social voluntario.
- Velar por el adecuado desarrollo y la autoevaluación continua de una acción verdaderamente transformadora, que contribuya a la mejora de las condiciones de vida y a la calidad de las relaciones humanas en la sociedad canaria.

LA FORMACIÓN

Los cambios asociados a la realidad actual (crisis, globalización, luchas de nuevos valores, búsqueda de un nuevo orden internacional, etc.) plantean nuevas dificultades para el desarrollo de una acción voluntaria situada en un horizonte de transformación social, entre ellas, la mayor complejidad de los procesos sociales, la emergencia de las

nuevas motivaciones y expectativas asociadas a la participación voluntaria y el replanteamiento del lugar social de las propias organizaciones de voluntariado.

Ante esta situación es necesario reflexionar sobre el lugar de la formación en las asociaciones voluntarias, planteando la necesidad de concebir ésta cada vez más, desde la clave del acompañamiento educativo como forma de hacer frente a estos nuevos retos.

La formación también es un derecho y deber. Es un deber aceptar la naturaleza y objetivos de la solidaridad, estar preparado para la acción o reorientarla si fuese necesario, estar dispuesto a trabajar en equipo y de forma organizada, pues no podemos olvidar que participamos en organizaciones. Es un derecho, pues cualquier persona debe sentirse acogida, apoyada e informada sobre las tareas que va a realizar y para su crecimiento personal, orientada hacia las actividades para las que reúne mejores condiciones o acompañada en su actividad donde se integre.

Cuando la acción formativa se hace "viva" y da realmente respuesta a las necesidades que surgen en la práctica cotidiana: hablamos de una pedagogía de la acción. Esta perspectiva nos sitúa en un horizonte en el que fluyen múltiples espacios formativos: el aula, los encuentros y jornadas, las reuniones de grupo, los encuentros lúdicos, los momentos informales... No contemplamos la formación únicamente como una mera transmisión de conocimientos determinados, sino como un proceso continuo que vaya permitiendo la participación, negociación de nuevas identidades, creación de valores, progresiva concienciación de las personas y la sociedad y la implicación afectiva y efectiva en la realidad.

Para concluir este apartado, una reflexión final. Se constatan dos enfoques a la hora de plantear la enseñanza / aprendizaje: uno antiguo y otro actualizado. Una formación tradicional, entendida como sumatorio de cursos, cursillos, encuentros... En numerosos espacios se ha expresado que este enfoque no es del todo eficaz en nuestros ámbitos de trabajo: no genera ni suscita cambios si no está ubicado convenientemente dentro de procesos de acompañamiento, que parten de las necesidades de las personas y de los grupos, contrastada con la acción que realizan, con las opciones o líneas estratégicas de la organización que las enmarca... Por otro lado, un planteamiento más moderno, que rescata la tradición pero planteando retos de futuro, que parte de las potencialidades y hace protagonista a la persona, más itinerante, donde conocemos el comienzo pero no del todo el final del camino, tampoco ha sabido materializarse o se ha comprendido más en el campo teórico que en la praxis formativa.

Optar por un enfoque antiguo u otro más moderno nos lleva a aproximarnos a conceptos utilizados durante muchos años. El enfoque actualizado de la formación no significa romper con el pasado, sino aprovechar lo bueno para proyectar y mejorar.

Las características mínimas de la formación son:

- Participativa: Donde todas las personas aportan su potencialidad.
- Interpeladora: No nos puede dejar igual, nos tiene que favorecer el cuestionamiento de lo que somos, hacemos y sabemos.
- Realista: con los pies en la tierra, que parte de una visión desde su punto de partida real.
- Inductiva: Una formación que nace desde la experiencia y vuelve a ella.

Las dimensiones de la formación a combinar son:

- Cognitiva: Que nos ayuda a "hacernos cargo de la realidad". Es la presencia del conocimiento en la formación.
- Ética: Que nos ayuda a "cargar con la realidad". Es la presencia de la responsabilidad en la formación.
- Política: Que nos apoya en el "encargarse de la realidad". El compromiso es la clave.

La formación por tanto nos ayudará a conocer, responsabilizarnos y comprometernos con la realidad. Abandonar alguna de estas dimensiones o engordar alguna en detrimento de otra nos proporcionará una formación desequilibrada e incompleta.

La formación nos hará aprender y a transformar:

- A ser, potenciando el cultivo de unos valores y actitudes que favorezcan una vida solidaria.
- A conocer, favoreciendo una ampliación de la perspectiva de la realidad.
- A hacer, transformando nuestros métodos y mejorando las habilidades en la acción.
- A vivir juntos/as, y nos ayude a la convivencia y la construcción de lo colectivo.

La formación y la acción están estrechamente ligadas. Contamos que en el proceso de la acción hay tres elementos claves: Motivación, Formación y Organización. Todos son permanentes, pero se dan con diferente intensidad.

Es necesario andar desde la primacía de los cursos y espacios intermedios de formación hacia la prioridad de la acción- reflexión-acción, como base que sustenta los espacios intermedios y demás medios formativos, caminando hacia una cultura de la formación nueva.

REDES Y COORDINACIÓN INTERASOCIATIVA

El trabajo en red es, como su propio nombre indica, una forma de trabajar -en el interior de las propias organizaciones, así como en las relaciones y la cooperación entre ellas- que se basa en los siguientes principios:

- Horizontalidad
- Sinergia, trabajo en equipo
- Autonomía y relación entre las partes
- Pertenencia participativa
- Compromiso
- Objetivos comunes
- Comunicación
- Construcción y gestión colectiva del conocimiento
- Acción común
- Simplicidad y flexibilidad organizativa
- Liderazgo
- Evaluación y aprendizaje permanente

Partiendo de estos principios el trabajo en red no sólo sirve para la cooperación entre asociaciones, sino que también es útil para organizar las relaciones entre las distintas áreas, grupos de trabajo y equipos que forman nuestra asociación. A eso le llamamos redes internas.

Teniendo en cuenta "quienes las forman", podemos distinguir:

- Redes de personas.
- Redes de organizaciones.
- Redes mixtas
- Redes temáticas
- Redes territoriales

Teniendo en cuenta "su forma de organización y funcionamiento", podemos distinguir los siguientes tipos:

- Redes "nube de mosquitos"
- Redes verticales
- Redes horizontales

Cualquier red de trabajo, como todas las otras formas de organización, tiene zonas esenciales, aspectos clave que es preciso tener en cuenta para que funcione adecuadamente:

- La misión, los objetivos comunes, las acciones para alcanzarlos.
- Para formular objetivos comunes.
- La comunicación, las relaciones entre las partes.
- ¿Cómo nos comunicamos en una red?

- Sostenibilidad y organización de los medios.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE FORMACIÓN Y MEJORA DE COMPETENCIAS EN LAS ENL

Directriz N° 4

Favorecer y potenciar la FORMACIÓN de los responsables y dirigentes de las ENL, así como la de todos sus miembros, incluido el voluntariado no socio, posibilitando la creación de estructuras y redes de apoyo para la formación.

Objetivo 4.1.

Establecer rutas e itinerarios educativos para los responsables y dirigentes de las ENL

MEDIDA 4.1.

Poner los medios necesarios para posibilitar acuerdos de colaboración entre entidades acreditadas de formación y las organizaciones de voluntariado y ayudar en la Selección del contenido de la formación tomando como base el desempeño de su labor en la ENL.

ACCIONES 4.1.

- A. Analizar las necesidades formativas de los/as responsables de voluntariado y desarrollar pedagógicamente los contenidos relevantes y necesarios en un plan de formación.
- B. Celebrar Jornadas, seminario, foros, etc., destinadas a los/as responsables del voluntariado de las ENL.
- C. Firmar convenios de colaboración para la formación.

Objetivo 4.2.

Asesorar, orientar y apoyar la formación de las personas voluntarias

MEDIDA 4.2.1.

Apoyo en el diseño de programas de formación para entidades de voluntariado y posibilitar el Intercambio de buenas prácticas formativas.

ACCIONES 4.2.1.

- A. Ayudar y Organizar Escuelas o talleres de formación del Voluntariado y diseñar los posibles itinerarios educativos.
- B. Generar espacios de encuentro virtual donde intercambiar buenas prácticas.

MEDIDA 4.2.2.

Poner en marcha la creación de un Servicio de Documentación y publicaciones.

ACCIONES 4.2.2.

- A. Recopilar documentación con referencia al Voluntariado que pudiera ser de interés.
- B. Crear un Espacio Web para el Servicio de Documentación y publicaciones.
- C. Poner en marcha a través de la WEB de un boletín digital o publicación digital

Objetivo 4.3.

Organizar , generar e implementar estructuras de coordinación en el ámbito de la formación y su evaluación

MEDIDA 4.3.

Apoyo a iniciativas de Centros de Formación en red para el Voluntariado y creación de un órgano colegiado para el desarrollo y seguimiento de esta tarea y su evaluación.

ACCIONES 4.3

- A. Potenciar las líneas de subvenciones para la creación o funcionamiento de Centros de Formación para el Voluntariado.
- B. Desarrollar un Espacio Web con difusión acciones formativas de las ENL y dirigidas al voluntariado.
- C. Desarrollar un catálogo de acciones formativas de las ENL
- D. Suscribir convenios con ESSSCAN para el reconocimiento y homologación de la formación al voluntariado donde se puedan ir sumando las ENL, así como con el ICAP, Radio ECCA. Fundación Canaria para la iniciación o difusión de la formación básica, etc.
- E. Reconocimiento oficial de las acciones formativas que imparten las ENL en materia de voluntariado, poniendo en marcha la realización de los protocolos necesarios para ello.

DIRECTRIZ Nº 5

Universidad y Formación del Voluntariado

OBJETIVO 5.1.

Formar a expertos y máster para la gestión, dinamización, formación y participación sobre el tercer sector.

MEDIDA 5.1.1.

Oferta desde las Universidades Canarias de cursos de especialización y postgrados en las diferentes áreas de la gestión, dinamización, formación y participación sobre el tercer sector.

ACCIONES 5.1.1.

- A. Firmar un protocolo de relación operativa de la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado de Canarias o en caso de estar creada, de la Agencia Canaria de Voluntariado con las Universidades Canarias para la programación y oferta formativa.
- B. Potenciar los cursos existentes en la actualidad relacionados con voluntariado y tercer sector.
- C. Realizar Cursos on line desde las Universidades Canarias

MEDIDA 5.1.2.

Oferta desde las Universidades Canarias de cursos de especialización y postgrados sobre voluntariado y asociacionismo a profesionales de la enseñanza y técnicos y políticos de las Administraciones Públicas.

ACCIÓN 5.1.2.

Desarrollar convenio de colaboración entre las Universidades Canarias y la Oficina de Voluntariado o el ente autónomo que se pueda crear el en futuro, para la realización de cursos de especialización dirigidos a profesorado, políticos y técnicos de la Administración Pública.

OBJETIVO 5.2

Acreditar desde las universidades acciones formativas dirigidas al voluntariado.

MEDIDA 5.2.

Elaboración de una convocatoria anual de cursos para reconocimiento de créditos.

ACCIONES 5.2.

A. Realizar propuestas de cursos desde la oficina de voluntariado o realizar cursos desde cualquier otra entidad formativa del gobierno de canarias y de las ENL con reconocimiento de créditos por las Universidades Canarias para el Reconocimiento oficial de la calidad de la formación impartida.

B. Establecer criterios e indicadores de calidad de cursos de formación de forma conjunta.

OBJETIVO 5.3

Favorecer procesos de participación de las Universidades en el ámbito del voluntariado.

MEDIDAS 5.3.

A. Apertura de los recursos universitarios a la ciudadanía organizada.

B. Oferta interna para la comunidad universitaria de formación/información sobre el voluntariado.

C. Creación de espacios de participación social en las universidades.

D. Creación de espacios para la labor voluntaria entre el alumnado universitario y del resto de la comunidad universitaria.

ACCIONES 5.3.

A. Establecer convenios de colaboración entre la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado o la Agencia Canaria de Voluntariado, en caso de crearse, y las Universidades Canarias.

B. Facilitar desde las Universidades espacios y/o actividades dirigidas al voluntariado.

B.1. Celebrar jornadas, cursos de extensión universitaria, etc.

B.2. Introducir contenidos sobre voluntariado en las asignaturas afines.

B.3 Constituir un Aula Universitaria de Voluntariado.

C. Propiciar el desarrollo de acciones solidarias en el espacio universitario.

D. Certificar la acción voluntaria con créditos de libre configuración.

OBJETIVO 5.4.

Favorecer la divulgación y el estudio sobre el voluntariado social en las Universidades de Verano de Canarias y en materias especiales

MEDIDA 5.4.1.

Integración en las Universidades de Verano Canarias de un apartado dedicado a la Solidaridad y el movimiento de Voluntariado Social.

ACCIÓN 5.4.1.

Desarrollar cursos de gestión de voluntariado y buenas prácticas en las Universidades de Verano de Adeje, La Gomera, Maspalomas, Agaete, etc.

MEDIDA 5.4.2.

Fomento, desde las diferentes titulaciones y asignaturas afines (así como postgrados) de trabajos de investigación sobre esta temática.

ACCIONES 5.4.2.

- A. Incorporar en las ENL alumnado en la modalidad de prácticas o beca a través de convenios de colaboración.
- B. Realizar tesis y trabajos de postgrado.
- C. Desarrollar pequeñas investigaciones desde las asignaturas de las titulaciones afines.

Directriz N^o 6

Favorecer y potenciar la FORMACIÓN para la Gestión de Calidad en las ENL de la Comunidad Autónoma Canaria

Objetivo 6.1.

Poner los medios necesarios para la creación de módulos formativos dirigidos a la gestión de calidad de las ENL

MEDIDA 6.1.1

Promoción de planes de formación específicos en gestión de calidad para las personas que colaboran y/o trabajan en las ENL.

ACCIONES 6.1.1

- A. Desarrollar cursos de formación básicos en cada isla adaptados a las características de cada tipo de ENL y a los colectivos que los realicen.
- B. Generar material de apoyo de los cursos para su difusión y divulgación.

MEDIDA 6.1.2.

Formación de todos los equipos directivos de las ENL.

ACCIONES 6.1.2.

- A. Desarrollar cursos de formación básica y avanzada para equipos directivos de las ENL en todas las islas.
- B. Generar material de apoyo de los cursos para su difusión y divulgación.

Objetivo 6.2.

Realizar el seguimiento de las ENL receptoras de la formación para valorar su impacto.

MEDIDA 6.2.

A. Evaluación y seguimiento de la aplicación de los planes formativos sobre gestión de la calidad, elaborando los protocolos necesarios para ello.

ACCIONES 6.2.

- A. Desarrollar procesos de evaluación interna y externa destinados a valorar el impacto y resultado de la formación.
- B. Crear un boletín on line para compartir experiencias formativas.
- C. Desarrollar foros de encuentro en cada isla para compartir información sobre las diferentes experiencias aplicadas.

Objetivo 6.3

Crear una red de responsables de calidad en las ENL a partir de los procesos formativos puestos en marcha.

MEDIDA 6.3

Establecimiento de redes y de planes de trabajo compartido.

ACCIONES 6.3

- A. Crear en las ENL la figura de responsables de calidad, asignándoles funciones, tareas y tiempos.
- B. Crear diferentes redes dotándolas de funciones a través de reuniones periódicas de los responsables de cada ENL.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Directriz N^o 7

Potenciación de la figura del o la responsable del voluntariado en las ENL

Objetivo 7.1

Sensibilizar y apoyar a las ENL en la creación o potenciación de la figura del/a “responsable de voluntariado”

MEDIDA 7.1.

Creación o potenciación de la figura del/a “responsable de voluntariado”.

ACCIONES 7.1

- A. Crear y poner en marcha un equipo asesor desde la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado.
- B. Intercambiar y contrastar información sobre la experiencia de cómo se ha establecido y funciona “el/la responsable de voluntariado” en las ENL donde esta figura está presente.
- C. Determinar funciones y tareas del/a “responsable de voluntariado” a través de las acciones anteriores y la celebración de encuentros monográficos.

Objetivo 7.2

Establecer un espacio-red estable de encuentro e intercambio entre los/as responsables del voluntariado.

MEDIDA 7.2

Impulso desde la Administración Pública Autonómica de encuentros periódicos de responsables y fomentar desde las ENL de que celebren o participen en dichos encuentros periódicos.

ACCIONES 7.2

- A. Realizar convocatorias anuales en coordinación con las ENL
- B. Incluir los encuentros en los objetivos anuales de las entidades y en los planes de trabajo de los/as responsables.

Directriz N° 8

Aporte de técnicas y herramientas para la mejora de la acogida, el apoyo, la evaluación de la acción y el acompañamiento de las personas voluntarias de las ENL

Objetivo 8.1.

Ayudar a diseñar e implementar programas de acogida y acompañamiento de las personas voluntarias.

MEDIDA 8.1.1.

Definición de un marco de criterios básicos para la acogida y acompañamiento al voluntariado elaborado conjuntamente con las ENL.

ACCIONES 8.1.1.

- A. Confeccionar un protocolo de referencia por parte de las ENL con el asesoramiento y participación de la Oficina de Información y Asesoramiento del Voluntariado.

MEDIDA 8.1.2.

Apoyo y asesoramiento en el fomento de creación de equipos para la acogida y acompañamiento del voluntariado en las ENL.

ACCIONES 8.1.2.

- A. Dotarlos de funciones, tareas y continuidad, elaborando unas pautas comunes.

B. Establecer espacios de encuentros de retroalimentación con la ayuda de las oficinas de voluntariado, locales insulares y autonómica.

MEDIDA 8.1.3.

Elaboración de modelos y herramientas prácticas para el acompañamiento a las personas voluntarias.

ACCIÓN 8.1.3.

Confeccionar un manual de “Buenas Prácticas” para el acompañamiento.

Objetivo 8.2.

Poner en marcha mecanismos de evaluación del proceso interno de intervención de las personas voluntarias.

MEDIDA 8.2.

Elaboración de un registro donde cada ENL recoja información sobre la acción de cada persona voluntaria.

ACCIONES 8.2.

A. Fijar indicadores para recabar información.

B. Análisis de la adecuación de los resultados obtenidos y los objetivos programados.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE COORDINACIÓN Y REDES

DIRECTRIZ Nº 9:

Cultura de trabajo en red (apREnDiendo)

OBJETIVO 9.1.

Desarrollar estrategias de sensibilización sobre el trabajo en red.

MEDIDA 9.1.1.

Elaboración de un fondo documental sobre el trabajo en red que fundamente los contenidos para la sensibilización.

ACCIÓN 9.1.1

Editar y difundir materiales en formato papel y boletines digitales (WEB interactiva) para la sensibilización.

MEDIDA 9.1.2.

Puesta en marcha de campañas de sensibilización dirigidas al voluntariado, ENL y ciudadanía en general.

ACCIONES 9.1.2.

A. Desarrollar charlas informativas en diversos espacios: educativos, ciudadanos, vecinales...

B. Poner en marcha ferias, encuentros, etc. a través del trabajo en red.

MEDIDA 9.1.3.

Desarrollo de programas de sensibilización y concienciación interna en las entidades sociales sobre el trabajo en red.

ACCIÓN 9.1.3

Designar a la persona responsable, a nivel interno de las ENL, que gestione la participación en red.

OBJETIVO 9.2.

Impulsar la creación y desarrollo de espacios de reflexión y participación sobre experiencias y dinámicas de trabajo en red.

MEDIDA 9.2.

Desarrollo de encuentros de redes / foros de debate de carácter insular, autonómico y sectorial.

ACCIONES 9.2.

Desarrollar foros insulares y autonómicos de forma periódica.

OBJETIVO 9.3.

Hacer visibles las redes en el entorno del voluntariado y las ENL.

MEDIDA 9.3

Creación de un espacio virtual de visibilización de redes y entidades: Portal web del voluntariado en Canarias: www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/voluntariado

ACCIONES 9.3.

A. Base de datos de redes y ENL.

B. Enlaces a páginas web y correos electrónicos de las redes y ENL.

OBJETIVO 9.4.

Capacitar en la gestión del trabajo en red.

MEDIDA 9.4.1.

Formación dirigida a órganos directivos y personal técnico de las ENL en gestión y organización de trabajo en red.

ACCIONES 9.4.1.

A. Desarrollar contenidos de sensibilización dirigidos al personal directivo.

B. Desarrollar contenidos de formación técnica para el personal técnico.

MEDIDA 9.4.2.

Implicación de las universidades canarias y las instituciones públicas y privadas en la formación para el trabajo en red.

ACCIONES 9.4.1

- A. Desarrollar un Master en Gestión de ENL y del Trabajo en Red.
- B. Desarrollar cursos de especialización en materias relacionales como: trabajo en red, gestión de reuniones, equipos de trabajo, recursos humanos, dinamización de asociaciones, tercer sector...

DIRECTRIZ Nº 10

Promoción y apoyo a las estructuras de trabajo en red (caminando juntas y juntos)

OBJETIVO 10.1.

Fomentar la creación de redes y apoyar las existentes.

MEDIDA 10.1.1.

Promoción de reuniones y foros de relación y conocimiento mutuo en ámbitos territoriales, sectoriales y por programas.

ACCIONES 10.1.1.

- A. Creación de espacios de coordinación territorial, sectorial o por programas concretos, de carácter estable y regular.
- B. Reglamentación de la interlocución preferente de las redes con las Administraciones Públicas (AAPP) y de la representación/participación en los órganos asesores y consultivos de la Administración.

MEDIDA 10.1.2.

Creación de un programa informativo y formativo para la creación de redes.

ACCIONES 10.1.2

- A. Crear y desarrollar instrumentos y servicios para las redes.
- B. Desarrollar Jornadas formativas.
- C. Crear un equipo asesor de personas expertas en el trabajo en red para orientar en esta materia.

MEDIDA 10.1.3.

Generar un nuevo marco de relación Administración-Redes.

ACCIONES 10.1.3.

- A. Participar en las reuniones periódicas de los órganos asesores y consultivos con voz y voto.
- B. Promover convenios de colaboración y alianzas estratégicas AA.PP. - Redes.
- C. Incorporar cláusulas específicas en las convocatorias públicas para la ejecución de programas sociales en red.

D. Creación de una estructura en red para la dinamización y evaluación de las estrategias existentes sobre redes de voluntariado.



ÁREA INSTITUCIONES Y PRESENCIA PÚBLICA

La participación en la vida social lleva consigo la presencia de los voluntarios en el fragor interno de la sociedad, allí donde se cuecen los logros y problemas -empresa, barrios, enseñanza, actividades lúdicas, etc. - y no solo en una mera prestación de servicios en el interior de la organización social, de manera que éstas mismas se conviertan en impulsoras del cambio social.

SENSIBILIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

La voluntariedad que articula razón y corazón, la solidaridad con querencias, con respeto, con cariño, acompañada de información, formación, conocimiento, habilidades, es la voluntad en términos de transformación cultural, social, económica, política. Es el esfuerzo de caminar juntos hacia un mundo mejor, posible y alcanzable.

En la medida que la persona voluntaria, las ENL y el movimiento social no pierdan la idea de cambiar y cambiarse, de transformar y transformarse, está preparando y mostrando el recorrido hacia ese mundo nuevo, solidario, hospitalario, sustentable. Su acción y sus recursos constituyen ejemplos de esa hospitalidad, de esa solidaridad que conmueve y promueve ir hacia lo mejor.

Con su intervención, las persona voluntarias, las ENL, como movimiento social, pretenden cambiar la realidad, atajando las consecuencias y eliminando las causas del dolor, de las penas, de las injusticias, de los conflictos mal resueltos. Pero al mismo tiempo, las personas comprometidas con este movimiento social, se transforman a sí misma, observando y viviendo su propia fragilidad y su potencialidad.

¿Para qué sirve, pues, la acción voluntaria? Para caminar juntos hacia lo mejor.

PAPEL DE LAS INSTITUCIONES Y RELACIONES CON LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

¿Podríamos decir que la **participación social** es hoy un interés de las instituciones públicas refiriéndonos de manera expresa a las diferentes administraciones?

Para dar respuesta a esa participación social, con lo que lleva de implicación en los ámbitos sociales más marginales, surgen las organizaciones sin ánimo de lucro, con el fin de intervenir en dichos ambientes desde el asesoramiento, la acogida, la búsqueda de integración en la sociedad, etc., siendo imprescindible para su funcionamiento la presencia y acción del voluntariado.

Las entidades no lucrativas e instituciones públicas, especialmente la administración, están destinadas a entenderse en todos los ámbitos sociales y campos de diálogo posible, las cuales han de ser conscientes de sus papeles y diferentes acciones.

Como espacios diferenciados, deben entenderse, porque poder y solidaridad no están reñidos. Una sociedad es más gobernable, si existe una mayor participación social. La

Administración Pública está para servir a la ciudadanía, esa, y no otra, su finalidad de la política.

Aproximar lo público, las instituciones de la Administración y otras públicas como la Universidad y lo privado, entidades no lucrativas así como las organizaciones empresariales, es un reto que hemos de afrontar sin cortapisas. Más allá de la discusión de si las entidades no lucrativas son entidades prestadoras de servicios teniendo por tanto un carácter económico del que no pueden prescindir o si son instituciones intermedias entre la Administración Pública y la sociedad que facilitan la integración social de los más desfavorecidos, la labor de ambas ha de ser complementaria y puesta en común, contando siempre la una con la otra. Por eso son necesarios espacios de participación, complementariedad y de decisión común. Por eso la creación de foros independientes como organismos de asesoramiento, debe ser una medida básica en todo este proceso de acercamiento y de facilitar que la propia Administración Pública tenga un mayor rendimiento.

NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Uno de los puntos para reflexionar y sobre todo para desarrollar es el de las nuevas tecnologías en el mundo de la solidaridad y el voluntariado.

Sin olvidar que todos los medios que tenemos a nuestro alcance debemos utilizarlos de una forma positiva y para un buen uso de nuestro fin, acondicionándolos a nuestras necesidades y descubriendo las posibilidades que nos aportan para que sirvan de apoyo en nuestro trabajo de comunicar e informarnos cada día más y mejor.

Las nuevas tecnologías pueden potenciar el movimiento del voluntariado por la acción inmediata que poseen, además hará que mejore la calidad de la actuación así como la formación.

Nos ayudará a darnos a conocer, pero tan bien a saber de otros y su trabajo. eso nos aportara puntos de encuentro entre organizaciones en un momento dado para luchar por un mismo fin o por la consecución de un mismo logro.

Las ENL deben tener un voluntariado que aparte de su ayuda solidaria también conozcan la dinámica de las nuevas tecnologías para que no queden en informaciones obsoletas, (accesibilidad, equipamientos adecuados, actualización de posibles virus, adaptación a los nuevos medios, etc.).

Además los medios de comunicación deben estar informados puntualmente por parte de las organizaciones de su trabajo y deben saber de la importancia que ellos sean

transmisores de la labor de estas, para que la ciudadanía las conozca y las valore. Esto hará que otras personas decidan entrar a formar parte de alguna de ellas, por la información que han recibido.

Los medios de comunicación nos dan la oportunidad de poder a través de ellos realizar campañas generales o específicas sobre temas que queramos hacer saber a la ciudadanía (captación, labor, ideas, independencia, etc.) pudiendo llegar en poco tiempo al conocimiento de muchas personas y de ellas aquellas que después responderán a nuestra llamada.

Las ENL deben estar siempre abiertas a los procesos de información que ellas mismas generan y trasladarlas a diferentes organismos e instituciones como son: universidades, administraciones públicas locales, provinciales regionales y del estado, etc., conformando una red informativa continua y actualizada, utilizando para ello todos los medios disponibles a su alcance.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE SENSIBILIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y PROMOCIÓN

DIRECTRIZ Nº 11

Sensibilización (personal, social, institucional)

OBJETIVO 11.

Sensibilizar a la sociedad sobre las tareas que desarrolla el voluntariado y las ENL.

MEDIDA 11.1.

Establecimiento de un registro continuo y actualizado de los servicios y programas de acción voluntaria, así como la demanda de voluntariado de las distintas ENL

ACCIONES 11.1

A. Crear un registro que se actualice de forma continua.

B. Publicar el registro en diferentes formatos (revistas, web, audiovisual, etc.) para el acceso de la ciudadanía interesada en conocer y/o colaborar con las ENL.

MEDIDA 11.2.

Realización de campañas de concienciación y sensibilización, informando a la ciudadanía sobre la labor del voluntariado y las ENL en los diversos campos de actuación en los que intervienen, así como de los valores en los que se sustenta esa acción.

ACCIONES 11.2.

- A. Coordinar las campañas de sensibilización interinstitucionales.
- B. Implicar a personajes de relevancia social en campañas publicitarias.
- C. Potenciar y coordinar servicios de información y orientación a la ciudadanía sobre la participación, el asociacionismo y la acción voluntaria según ámbitos territoriales.
- D. Incorporar periódicamente en los medios de comunicación información sobre el ámbito del voluntariado.
- E. Realizar publicaciones en diferentes formatos (web, revistas, folletos, etc.).
- F. Utilizar los paneles informativos de las Administraciones Públicas (locales, insulares y autonómicas) como medio de difusión de campañas y acciones de las ENL.
- G. Fomentar concursos de cortos centrado en la acción voluntaria dentro de festivales de cine o premios específicos en los mismos.
- H. Establecer formas de reconocimiento individual y social de las tareas del voluntariado.

DIRECTRIZ Nº 12

CONCIENCIACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

OBJETIVO 12.1

Implicar a los medios de comunicación en la sensibilización, concienciación y promoción de la acción voluntaria.

MEDIDA 12.1.1

Realización de convenios entre los medios de comunicación y las ENL.

ACCIONES 12.1.1

- A. Formar a profesionales de los medios en materia de voluntariado.
- B. Dotar de información a los medios de comunicación para que desarrollen contenidos relacionados con la acción voluntaria.

MEDIDA 12.1.2

Regular la imagen que los medios de comunicación presentan del voluntariado, para tender a una visión positiva.

ACCIONES 12.1.2

- A. Establecer y promover códigos deontológicos y libros de estilo en el tratamiento de este tema.
- B. Crear una red de profesionales de la comunicación solidarios

OBJETIVO 12.2

Implicar a la comunidad educativa (alumnado, profesorado, padres y madres) de los centros no universitarios en la sensibilización, concienciación y promoción de la acción voluntaria.

MEDIDA. 12.2.1

Desarrollo, en los centros educativos no universitarios y en los centros de enseñanza no reglada, de campañas específicas de sensibilización y promoción del voluntariado.

ACCIONES 12.2.1

- A. Crear actividades y eventos que propicien la participación de toda la comunidad educativa.
- B. Vincular al centro en proyectos relacionados con el voluntariado.
- D. Incluir y desarrollar contenidos relacionados con el voluntariado en los currículos.
- E. Desarrollar los contenidos relacionados con el voluntariado que ya contienen los currículos.
- F. Editar y distribuir materiales didácticos específicos.

MEDIDA. 12.2.2

Formación dirigida al profesorado sobre “didáctica” del voluntariado.

ACCIONES 12.2.2

- A. Incorporar a la carrera profesional docente como mérito el desarrollo de actividades de voluntariado.
- B. Formar al profesorado en el uso de materiales didácticos específicos.
- C. Fomentar la presencia de las ENL en la formación de docentes y en las aulas.
- D. Promover Escuelas de Voluntariado.
- E. Consolidar y ampliar cualitativa y cuantitativamente la Red Canaria de Escuelas Solidarias.

OBJETIVO 12.3

Implicar a las Universidades en la sensibilización, concienciación y promoción de la acción voluntaria.

MEDIDA 12.3.1

A. Puesta en marcha de campañas de sensibilización y promoción del voluntariado dirigidas a la comunidad universitaria.

ACCIÓN 12.3.1

Realizar campañas y muestras.

MEDIDA 12.3.2

B. Creación y/o consolidación, de un órgano universitario de promoción de la acción voluntaria.

ACCIÓN 12.3.2.

Apoyar desde las ENL iniciativas universitarias en todas las materias relacionadas con la acción voluntaria

MEDIDA 12.3.3

C. Apoyo y asesoramiento a las ENL desde las Universidades.

ACCIONES 12.3.3.

- A. Desarrollar bases de datos, documentación, investigaciones, etc.
- B. Realizar charlas, conferencias, encuentros, etc.
- C. Todos aquellos otros recursos que se vayan determinando.

OBJETIVO 12.4

Implicar a las empresas privadas en la sensibilización, concienciación y promoción de la acción voluntaria y del voluntariado corporativo

MEDIDA 12.4.1

Fomento de una Cultura Empresarial favorable a la acción voluntaria.

ACCIONES 12.4.1

- A. Ayudar a consolidar una concepción de la empresa que asuma valores ambientales, sociales, culturales, vinculados a la acción voluntaria y las prácticas solidarias.
- B. Incentivar el reconocimiento de la acción voluntaria de los trabajadores.
- D. Dar a conocer las iniciativas existentes de reconocimiento al esfuerzo empresarial en materia de voluntariado.

MEDIDA 12.4.2

Promoción de la responsabilidad social corporativa de las empresas y del voluntariado corporativo

ACCIONES 12.4.2

- A. Impulsar la responsabilidad social de las empresas, motivando la participación en proyectos de interés social.
- B. Fomentar dentro de las empresas actividades que generen actitudes solidarias (el consumo responsable, el ahorro ético, el cuidado del entorno, etc.).
- C. Fomentar desde las instituciones y las entidades privadas la creación y consolidación de empresas “Solidarias” (de inserción, de microcréditos, del comercio justo, etc.).
- D. Apoyar las iniciativas sociales promovidas por los propios empleados (donación de parte de sus salarios, reconocimiento de las colaboraciones con ENL, etc.).

DIRECTRIZ Nº 13

PROMOCIÓN (personal, social, institucional)

OBJETIVO 13.1

Fomentar la coordinación entre ENL y el resto de Instituciones para la promoción de la acción voluntaria.

MEDIDA 13.1

Consolidación de estructuras, relaciones e instrumentos de coordinación entre los agentes sociales e institucionales, públicos y privados, implicados en la acción voluntaria.

ACCIONES 13.1

- A. Apoyar las estructuras de integración, coordinación y representación de las ENL (consejos, federaciones, plataformas, etc. tanto locales, comarcales, insulares y autonómica).
- B. Potenciar la creación y consolidación de órganos de colaboración entre las Administraciones Públicas y las ENL.
- C. Apoyar a las ENL por medio de convocatorias de ayudas públicas.

D. Crear, fortalecer y difundir las funciones y recursos de las unidades administrativas dedicadas a la promoción de la participación ciudadana y el voluntariado, apoyando a las ENL y sus redes.

OBJETIVO 13.2

Promover la investigación sobre la acción voluntaria como medio y fuente de conocimiento para su promoción.

MEDIDA 13.2

Desarrollo de trabajos de investigación generales que profundicen en el conocimiento de los rasgos actuales del fenómeno del voluntariado y del tercer sector, la participación ciudadana y el asociacionismo en sus diferentes ámbitos (sectoriales, territoriales) y en sus tendencias futuras.

ACCIONES 13.2

- A. Realizar estudios sociológicos sobre percepciones, actitudes y opiniones de la sociedad hacia las ENL, sobre la motivación y el compromiso de las personas voluntarias y en torno a las características del movimiento solidario y el voluntariado.
- B. Realizar estudios económicos sobre el valor real de la aportación del voluntariado y el tercer sector, sobre el balance económico que supone su gestión, su formación, seguros, el reembolso de gastos, creación de yacimientos de empleo, etc.
- C. Traducir a un lenguaje comprensible los resultados de las investigaciones para que sean presentados a toda la sociedad.

OBJETIVO 13.3

Consolidar las actuaciones con diferentes colectivos sociales y determinados campos de acción.

MEDIDA 13.3.1

Difusión de información sobre los campos de intervención, opciones y oportunidades para realizar acción voluntaria, adaptando los contenidos y mensaje a diferentes grupos de edad y colectivos concretos de posibles voluntarios.

ACCIONES 13.3.1

- A. Impulsar la promoción de la acción voluntaria entre personas y colectivos que, por sus circunstancias (estudiantes, prejubilados, jubilados, personas implicadas directa o indirectamente en el tema, etcétera), pueden aportar dedicación, experiencia, conocimientos...
- B. Incorporar en las ENL personas que expertas que asesoren en la tarea de promoción

MEDIDA 13.3.2

Difusión de información sobre los campos de intervención, opciones y oportunidades para realizar acción voluntaria donde es importante, necesaria o urgente su desarrollo.

ACCIONES 13.3.2

- A. Promover el voluntariado en aquellos campos en que su colaboración es importante para la resolución de problemas o mejora de situaciones, en todos los ámbitos desde el local al internacional.

B. Fomentar la participación en programas específicos con colectivos sociales vulnerables: personas con discapacidad, pobreza, minorías étnicas, inmigrantes, personas reclusas y ex reclusas, afectadas por el VIH/SIDA, etc.

OBJETIVO 13.4

Incorporar las ENL al entorno internacional.

MEDIDA 13.4.1

Fomento de los contactos con agentes internacionales de voluntariado.

ACCIONES 13.4.1

- A. Apoyar en la creación y consolidación de redes internacionales de voluntariado.
- B. Impulsar el intercambio de experiencias en el ámbito internacional.
- C. Fomentar la participación en Foros Internacionales para la creación de nuevos canales de intercambio y contacto.

MEDIDA 13.4.2

Potenciación de la participación en iniciativas de naturaleza internacional.

ACCIONES 13.4.2

- A. Fomentar la cooperación internacional y la figura del cooperante.
- B. Promover la acción partenarial.
- C. Desarrollar formación en materia de cooperación internacional.
- D. Fomentar los canales de participación del voluntariado en las ENL que trabajen en Canarias en el área de cooperación internacional.
- E. Difundir las acciones de cooperación internacional que realizan las ENL.

LÍNEA ESTRATÉGICA SOBRE EL PAPEL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y RELACIONES CON LAS ENL

DIRECTRIZ Nº 14

Estructura interdepartamental y coordinación de las Administraciones Públicas Canarias

OBJETIVOS 14.1

Establecer líneas de actuación que favorezcan el conocimiento de las ENL desde las Administraciones Públicas.

MEDIDA 14.1.1

Realización de estudios sobre las ENL de Canarias.

ACCIONES 14.1.1

A. Elaborar una guía actualizada de las ENL de Canarias (distinguiendo por áreas de actuación y ubicación geográfica) que sirva de referencia y sea accesible a la ciudadanía en general, las Administraciones Públicas y las propias ENL.

B. Generar una base de datos electrónica para la actualización automática de la Guía de ENL (Registro de altas y bajas)

MEDIDA 14.1.2

Establecimiento de programas formativos sobre la acción voluntaria y las ENL, destinados a las Administraciones Públicas.

ACCIÓN 14.1.2

Diseñar y realizar cursos formativos específicos para el funcionamiento de los distintos niveles de la Administración Pública en Canarias.

OBJETIVO 14.2

Fomentar la coordinación entre los distintos ámbitos de competencia (municipal, insular y autonómico) en materia de voluntariado.

MEDIDAS 14. 2.1.

Descentralización de las funciones públicas en materia de voluntariado promoviendo el diagnóstico de competencias en todos los ámbitos.

ACCIÓN 14.2.1

Analizar y definir un marco de coordinación desde los niveles locales, insulares y autonómico (planes municipales, insulares, universitarios, etc.).

MEDIDAS 14. 2.2.

Establecimiento de una coordinación desde los diferentes niveles, para la puesta en marcha de las distintas competencias que se definen en las presentes Estrategias Canarias del Voluntariado.

ACCIONES 14.2.2

A. Convocar reuniones periódicas para la coordinación de los diferentes niveles.

B. Definir una modelo de promoción del voluntariado dentro de los distintos niveles.

OBJETIVO 14.3

Estudiar la posible creación de un Órgano Público Autónomo de ámbito autonómico competente en materia de voluntariado, asociacionismo y participación ciudadana.

MEDIDAS 14 .3

Poner los medios de cara a la posible creación de un Órgano Autónomo de Gestión, coordinación, supervisión, planificación y dirección en materia de voluntariado, asociacionismo, con la posibilidad de inclusión de participación ciudadana (O.A.G.).

ACCIONES 14.3

A. Definir la estructura y funciones del O.A.G. con la elaboración de una propuesta para la posible creación de la Agencia Canaria de Voluntariado (ACAV) o el Instituto Canario de Voluntariado (INCAV)

DIRECTRIZ N° 15

Coordinación entre administraciones Públicas y ENL

OBJETIVO 15.1

Establecer líneas de colaboración, apoyo y coordinación de las Administraciones Públicas y las ENL

MEDIDA 15.1.1

Establecimiento de un marco de relaciones y competencias entre Administraciones Públicas y ENL.

ACCIÓN 15.1.1

A. Desarrollar encuentros periódicos entre las distintas Administraciones Públicas y ENL.

B. Creación y/o revisión de los canales de comunicación entre ENL y Administración Pública.

C. Fomentar la participación social y la acción transformadora del voluntariado: coordinación entre Administraciones Públicas y ENL.

D. Establecer redes de acción y programas conjuntos, intensificando las acciones en esta materia a niveles locales.

E. Estudiar la posibilidad de creación de los Consejos Municipales del Voluntariado con los representantes de las ENL que realicen su labor en el municipio.

MEDIDA 15.1.2

Potenciación de la Comisión Intersectorial de Voluntariado y revisión de su estructura y funciones.

ACCIÓN 15.1.2.

Revisión del reglamento de creación de la Comisión Intersectorial de Voluntariado, adaptándola a estas Estrategias, creando las subcomisiones necesarias para ello.

LÍNEA ESTRATÉGICA SOBRE EL USO Y
GESTIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS
Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

DIRECTRIZ N° 16

El acceso a los medios de comunicación y las TICs: el aprendizaje y uso de los recursos tecnológicos.

OBJETIVO 16.1.

Diagnosticar las necesidades y el uso de TICs en las ENL e implementar medidas de apoyo y mejora.

MEDIDA 16.1

Elaboración de un estudio diagnóstico de la situación actual.

ACCIONES 16.1

- A. Elaborar un mapa de recursos y necesidades.
- B. Programa operativo de mejora en nuevas tecnologías

OBJETIVO 16.2

Promover el conocimiento de las TICs y los medios de comunicación.

MEDIDA 16.2

Fomento de la alfabetización tecnológica y del conocimiento de los medios de comunicación.

ACCIONES 16.2

- A. Potenciar procesos informativos de las ventajas y de los cauces de acceso a las nuevas tecnologías.
- B. Realizar cursos de iniciación a las TICs (informática básica, Internet, etc.).
- C. Situar la formación en nuevas tecnologías como eje transversal en la formación del tercer sector.
- D. Realizar cursos para una adecuada relación y trabajo conjunto con los medios de comunicación.
- E. Crear programas informáticos que faciliten la divulgación de la información (base de datos, mensajería a móviles, etc).

OBJETIVO 16.3

Investigar, desarrollar e implantar nuevos canales de acceso a la formación.

MEDIDAS 16.3.1

Puesta en marcha de espacios virtuales de formación donde pueda acceder el voluntariado de las ENL.

ACCIONES 16.3.1

- A. Crear o ubicar un espacio formativo propio destinado al voluntariado en la Web del Instituto Canario de Voluntariado.
- B. Crear una Intranet del voluntario de Canarias, desde la que se pueda tener acceso tanto a información actualizada y de interés como a cursos y actividades diversas.
- C. Crear biblioteca digital del voluntariado.

MEDIDAS 16.3.2

Edición materiales formativos en formato digital.

ACCIONES 16. 3.2

- A. Editar de forma gratuita en CD la formación básica para el voluntariado.
- B. Publicar la guía de recursos de organizaciones, acciones, infraestructuras, etc.

DIRECTRIZ Nº 17

Fomento para el uso de plataformas digitales y telefonía móvil como recursos para el voluntariado de Canarias

OBJETIVO 17.1

Promover el uso de Internet como recurso formativo e informativo en materia de voluntariado.

MEDIDA 17.1

Creación de una página web de referencia para el voluntariado y las ENL.

ACCIONES 17.1

- A. Realizar un mapa por islas donde se refleje la demanda y oferta de voluntariado.
- B. Realizar sondeos con voluntariado y ENL para determinar el contenido de la web.
- C. Publicitar la web.

OBJETIVO 17.2

Desarrollar todas las posibilidades de la telefonía móvil como herramienta para el voluntariado.

MEDIDA 17.2

Creación de la estructura técnica (bases de datos informatizadas, etc.) para su uso como medio de comunicación con el voluntariado.

ACCIÓN 17.2

Usar los sms y mms como recursos de comunicación con el voluntariado.

DIRECTRIZ Nº 18

Trabajo en red y nuevas tecnologías (enREDándonos)

OBJETIVO 18.1.

Diagnosticar las necesidades y uso de infraestructura en nuevas tecnologías de las redes y ENL e implementar medidas de mejora y apoyo.

MEDIDA 18.1.1

Elaboración de un estudio diagnóstico de la situación actual.

ACCIONES 18.1.1

- A. Realización de un Mapa de recursos y de necesidades.
- B. Programa operativo de mejora en nuevas tecnologías.

MEDIDA 18.1.2

Impulsar acuerdos con Instituciones Públicas y privadas para facilitar la dotación de equipos informáticos, redes telemáticas, software, conexiones Internet.

ACCIONES 18.1.2

- A. Línea de financiación de las AA.PP. para la adquisición y/o alquiler de nuevas tecnologías.
- B. Convenios de colaboración para la cesión de nuevas tecnologías.
- C. Dotación de equipamiento informático y telemático del Centro de Entidades del Voluntariado.

MEDIDA 18.1.3

Desarrollar programas formativos en nuevas tecnologías.

ACCIONES 18.1.3

- A. Cursos de formación básicos y especializados en nuevas tecnologías. C.2. Formación en nuevas tecnologías como eje transversal en la formación del Tercer Sector

MEDIDA 18.1.4

Campañas de promoción y fomento de las nuevas tecnologías como agente de cambio.

ACCIONES 18.1.4

- A. Trípticos informativos de las ventajas y de los cauces de acceso a las nuevas tecnologías.
- B. Convenios de colaboración con Universidades y empresas especializadas para articular la implicación de éstas y sus miembros en las redes sociales y las EAV.

OBJETIVO 18.2

Generar un espacio virtual de relación y comunicación entre redes, ENL y voluntariado.

MEDIDA 18.2.1.

Construcción de página web a modo de plataforma virtual de conocimiento mutuo, visibilización de las redes y ENL, formación y actualidad.

ACCIONES 18.2.1

- A. Comunidad virtual (intranet) a modo de foro de debate e intercambio de información y experiencias entre redes y ENL.
- B. Plataforma virtual de aprendizaje (formación on-line),
- C. Espacios para dar a conocer las redes y las ENL y sus proyectos.
- D. Enlaces de interés para las redes y ENL, aprovechando lo existente en Internet.
- E. Sistema operativo Linux y herramientas telemáticas gratuitas.
- F. Aplicación telemática de consulta y asesoramiento

MEDIDA 18.2.2.

Implantación de mecanismos de comunicación telemáticos y listados de distribución.

ACCIÓN 18.2.1

Poner en marcha protocolos y aplicaciones de envío de información y comunicación regulares: e-mail, sms...

DIRECTRIZ Nº 19

Seguimiento, evaluación e implementación de las Estrategias Canarias de Voluntariado 2013-2016

OBJETIVO 19.

Poner en marcha el proceso adecuado para posibilitar la mejora y enriquecimiento de estas estrategias y para implementar las mismas, realizando la evaluación y el seguimiento correspondiente de forma periódica y con los indicadores que establezca la Comisión Intersectorial de Voluntariado.

MEDIDA 19

Crear una subcomisión específica de seguimiento y evaluación de estas estrategias desde la Comisión Intersectorial de Voluntariado.

ACCION 19.

Mantener, por parte de dicha subcomisión de las reuniones precisas y necesarias para realizar el **plan de seguimiento y evaluación de estas estrategias**, así como la de proponer aquellos ajustes que sean precisos y de implementación de las mismas y realizando, con ayuda de aquellos expertos que sean precisos, de los indicadores correspondientes para dicha evaluación.

**DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL
VOLUNTARIADO**

Web: www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/voluntariado

e-mail: volunt.ccdpsv@gobiernodecanarias.org

**TELEFONO DE ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO 012
SEDES**

**C/ profesor Agustín Millares Carló 18
Edificio de Usos Múltiples II
35071 Las Palmas de Gran Canaria
Tfno: 928 455997 / 928306760
Fax: 928 306215**

**C/ Carlos J.R. Hamilton 14, 2ª planta
Edificio Mabell
38071 Santa Cruz de Tenerife
Tfno: 922922531 / 922922534
Fax: 922922620**