

VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

GUÍA PARA SU GESTIÓN EN LAS UNIVERSIDADES MADRILEÑAS



La Suma de Todos

 **Comunidad de Madrid**
www.madrid.org



CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Voluntariado
y Promoción Social

Comunidad de Madrid

Edita y promueve:

Dirección General de Voluntariado y Promoción Social

Redacción y contenidos:

Silvia Arias Careaga. Directora de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la Universidad Autónoma de Madrid

Diseño y maquetación:

punto&coma

Imprime:

B.O.C.M

Depósito legal:

M-47.067-2008

En este texto hemos intentado utilizar palabras neutras que incluyan a hombres y mujeres; sin embargo empleamos en ocasiones el masculino en referencia a ambos géneros para evitar reiteradas expresiones que dificulten la lectura.

ÍNDICE

Prólogos	3
1. Introducción	11
2. Universidad y solidaridad, un nuevo reto para las universidades	15
Voluntariado universitario	23
3. Orientaciones para la gestión del voluntariado universitario	39
Pasos previos	39
- ¿Cómo organizar la estructura coordinadora del voluntariado universitario?	45
Empezando	46
- El diseño de programas de voluntariado	48
- La figura del coordinador de voluntariado universitario	53
- Difusión y publicidad	57
- ¿Qué hacer cuando un estudiante decide interesarse o incorporarse a un programa de voluntariado?	61
- ¿Cómo motivar?	66
- La formación	68
- El seguimiento	73
- La evaluación	80
- La importancia del reconocimiento	85
- La desvinculación	88
- ¿Cómo organizar la información?	91
- Cuestiones legales: ¿a qué obliga la ley?	94
Aumentando la complejidad	97
- Organizando otros voluntariados	97
- Abriéndose a otros colectivos	108
- Un poco más allá: el valor añadido de ser universidad	110

4. Red universitaria de puntos de información de voluntariado de la Comunidad de Madrid	118
Bibliografía básica	126
ANEXOS	129
Anexo 1	
Estrategia de cooperación universitaria al desarrollo	130
Anexo 2	
Universidad: compromiso social y voluntariado	147
Anexo 3	
Protocolo de actuación de las universidades frente a situaciones de crisis humanitarias	155
Anexo 4	
Código de conducta de las universidades españolas en materia de cooperación al desarrollo	161
Anexo 5	
The Talloires Declaration of the Civic Roles and Social Responsibilities of Higher Education	173
Anexo 6	
Ley 6/1996, de 15 de enero, de voluntariado social	176
Anexo 7	
Ley 3/1994, de 19 de mayo, de voluntariado social en la Comunidad de Madrid	186
Anexo 8	
Ejemplo de diseño de un programa de voluntariado universitario con personas mayores	197
Anexo 9	
Ejemplo de documentación	207

PRÓLOGOS

Engracia Hidalgo Tena
Consejera de Familia y Asuntos Sociales

Ángel Gabilondo
Rector de la Universidad Autónoma de Madrid
Presidente de la Conferencia de Rectores de las
Universidades Españolas (CRUE)

Pedro González-Trevijano
Rector de la Universidad Rey Juan Carlos
Presidente de la Conferencia de Rectores
de las Universidades Madrileñas-CRUMA

La Universidad es la institución investigadora y creadora de conocimiento, formadora de profesionales y especialistas en la que descansa la posibilidad de impulsar y mejorar la sociedad.

Pero la función de la Universidad no debe limitarse sólo a la formación de individuos técnicamente competentes en las distintas áreas de conocimiento, sino que debe también formar personas.

En este sentido, tenemos el convencimiento de que la implantación de estructuras solidarias en las universidades y la integración de actividades de voluntariado pueden favorecer la promoción de valores como la solidaridad, el altruismo o la tolerancia, así como contribuir notablemente al desarrollo de actitudes y habilidades que pueden además, constituir un valor añadido el futuro profesional del alumnado.

Consciente de ello, la Comunidad de Madrid ha creado la *Red Universitaria de Puntos de Información de Voluntariado*, (PIV) siguiendo las indicaciones del *Plan Regional de Voluntariado 2006-2010*, “*Claves para una nueva ciudadanía*” aprobado en Consejo de Gobierno el 12 de enero de 2006, que estableció como objetivo específico el “implantar Puntos de Información en las universidades de Madrid enmarcados dentro de las estructuras solidarias existentes en ellas”.

La obra que ahora se presenta tiene por objeto guiar y orientar a las universidades en el proceso de establecimiento de estructuras solidarias y, en particular, de fomento de la actividad voluntaria. El texto plantea una forma de gestión y organización del voluntariado en la que las organizaciones solidarias que quieren trabajar en el ámbito universitario pueden inspirarse para iniciar su andadura o mejorar sus procesos.

Estamos convencidos de que la obra que el lector tiene en sus manos va a contribuir a mejorar las estructuras solidarias de las universidades madrileñas, que las inspirará y estimulará en su quehacer cotidiano. Con ello estaremos contribuyendo a construir una sociedad más participativa, solidaria y democrática.

Engracia HidalgoTena
Consejera de Familia y Asuntos Sociales

El presente libro escrito por Silvia Arias Careaga, Directora de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la Universidad Autónoma de Madrid, muestra y orienta sobre el camino a seguir para alcanzar la plena madurez y dar sentido al voluntariado universitario. Por primera vez, y a iniciativa de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid, se edita un libro de estas características y con esos objetivos aún cuando la promoción del voluntariado universitario constituye una de las manifestaciones de mayor raigambre y presencia dentro del marco de la solidaridad universitaria.

Tenemos la convicción de que, desde hace varios años, las políticas solidarias de las universidades han dejado de ser algo simplemente anecdótico o aislado. La implicación y la responsabilidad social adquiridas en los centros de educación superior, en los campus universitarios, se sitúan ya en un camino irreversible, marcando e identificado las funciones y el quehacer de la Universidad.

Los jóvenes que pasan y conviven en sus aulas serán los futuros profesionales, sin duda. Pero no sólo buscamos hombres y mujeres capacitados en cada una de sus actividades laborales específicas, sino también personas que –desde una formación integral– sepan responder a los actuales problemas y desafíos de la sociedad, con compromiso por un mundo más justo, tolerante y solidario.

Es importante que las universidades nos dotemos de políticas claras y coherentes que definan con exactitud la solidaridad que se quiere y pretende. Se trata de superar la mera filantropía a través de procesos de formación, de programas conjuntos con otras instituciones, de investigaciones aplicadas, de proporcionar el contacto con otras realidades.

Las universidades deben conseguir gente preparada para hacer las cosas bien, correctamente, gente con oficio y conocimiento para huir del mero asistencialismo tan contraproducente para cualquiera de esos nobles objetivos.

El voluntariado universitario es desde hace años una poderosa herramienta en esos logros. Permite a la universidad estar –ser parte activa– de la sociedad que le rodea para ofrecer sus servicios, recursos y personas pero lo que es aún más importante permite sensibilizar a los jóvenes para reflexionar sobre las situaciones de injusticia, prepararles para crear modelos que permitan acabar con todas aquellas duras realidades que nos degradan en nuestra condición humana, sacarles de las aulas para aprehender el mundo que les rodea.

El voluntariado universitario no es una simple actividad, es una manera, una forma de ser, y de hacer, y de comprender. De ser, hacer y de comprender universitariamente. La solidaridad ha de vertebrar la vida universitaria. Este libro es una espléndida muestra de cómo hacerlo.

Ángel Gabilondo
Rector de la Universidad Autónoma de Madrid
Presidente de la Conferencia de Rectores de las
Universidades Españolas (CRUE)

Las Universidades madrileñas son en el siglo XXI verdaderos motores de transformación de realidades. Como agentes sociales con responsabilidades y compromisos de docencia, investigación y de formación integral de estudiantes, apuestan por la trasmisión de valores –cívicos, solidarios, de justicia, de tolerancia y de respeto–, por la generación de espacios en los que ejercer los derechos de ciudadanía y por la creación de entornos en los que se forman, conviven y se interrelacionan ciudadanos activos, responsables y comprometidos.

Desde esta filosofía, las Universidades madrileñas se han impuesto el reto de acercarse a la sociedad aportando su propia visión, para dar así respuesta a las demandas de entornos cambiantes con los que interactúa y sobre los que se proyecta –ayuntamientos, asociaciones, fundaciones, administraciones públicas, empresas, etc.–, y que requieren de procesos de adaptación y colaboración, donde las universidades pueden aportar un pensamiento crítico basado en el conocimiento y asentados en valores.

El voluntariado se convierte entonces en una herramienta de acercamiento de la universidad a la sociedad, en una seña de identidad universitaria y en un valor más del espacio de educación superior. La ecuación universidad-voluntariado-sociedad, responde pues a las ideas de responsabilidad social inherentes a las universidades, e instituye espacios en los que se pretenden conseguir sociedades más comprometidas, justas e igualitarias.

Los objetivos solidarios de las Universidades madrileñas son marcadamente diferentes de los que inspiran los movimientos asociativos y las ONGs; diferentes, pero no por ello menos importantes. Por su propia esencia, las universidades son los campos donde se abonan valores solidarios a partir de la formación de personas que previsiblemente ocuparán posiciones sociales de relevancia. De este modo, la universidad sirve de espacio para el impulso de un pensamiento crítico sobre las injusticias y desigualdades en el mundo, y para actuar de detonador de ideas con proyección sobre colectivos, realidades y contextos heterogéneos y multidisciplinares. Como no podía ser de otro modo, la universidad

fomenta la transformación y el avance hacia un mundo en el que la solidaridad sirva de caja de resonancia de otros referentes esenciales y necesarios para el progreso económico, político, cultural y social.

Las Universidades madrileñas se convierten además, por el volumen y diversidad de los estudiantes que se forman en su ámbito –estudiantes de prácticamente todos los países y de todas las Comunidades Autónomas– por la labor que desempeña su personal docente e investigador y su personal de administración y servicios –de transmisión de conocimientos, de desarrollo de valores de colaboración, de diseño de investigaciones aplicadas, etc.–, por las variadas enseñanzas que imparte –grados, máster, doctorado, títulos propios, seminarios, etc.– y por su estrecha conexión con el mundo empresarial, sindical, asociativo y con una población que en estos momentos supera los cuatro millones de personas, en acicate principal de potenciación de acciones voluntarias que pueden proyectarse sobre el resto del territorio español, europeo e internacional.

Si bien las universidades madrileñas han tomado como propio ese compromiso de responsabilidad social desde hace algunas décadas, fijándose *motu proprio* objetivos y líneas de actuación en la promoción de acciones solidarias, y creando estructuras de respuesta a las demandas de la comunidad universitaria y de los entornos sobre los que ésta actúa a través de Vicerrectorados y servicios propios y especializados, lo positivo de los resultados obtenidos con la asunción de dichos compromisos, permitió la adopción de una toma de conciencia sobre la importancia que la universidad puede tener para el desarrollo de valores solidarios.

En este contexto, el Plan Estatal de Voluntariado para el periodo 2005-2009, aprobado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, otorga a las universidades la función de agentes de la promoción, organización, investigación y docencia en materia de voluntariado. En la misma línea, el Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid para el periodo 2006-2010, subraya la importancia del papel que han jugado y pueden seguir jugando las universidades madrileñas en la promoción de acciones solidarias, señalando dos objetivos a cumplir en el ámbito del

voluntariado en las universidades. El primero será el fomento y fortalecimiento de las estructuras de voluntariado, a través de mecanismos de formación y asesoramiento al personal de las estructuras universitarias así como apoyar redes universitarias de voluntariado. El segundo, potenciar la investigación y la docencia.

Los Estatutos de las seis Universidades públicas madrileñas recogen ese compromiso solidario que inspira su actual funcionamiento. Si bien cada una de ellas diseñará sus propios objetivos y mecanismos para alcanzarlos en atención a sus posibilidades económicas y humanas, es preciso que se diseñen pautas conjuntas de actuación.

La presente Guía parte de la experiencia de las universidades madrileñas en materia de voluntariado, constatada en los diferentes programas implementados a lo largo de los años. Sirve por tanto no sólo de marco de reflexión sobre el papel que la universidad puede jugar en la promoción de voluntariado, sino que diseña además cómo se tendrá que gestionar el voluntariado universitario, partiendo de cómo habrá que realizar la planificación de las acciones solidarias, cómo diseñar y desarrollar programas de voluntariado y cómo evaluar las actuaciones que se desarrollen a través de las oficinas de voluntariado y por los coordinadores de voluntariado universitario.

Con esta Guía, y con el espíritu que inspira la actuación de las Universidades madrileñas, se garantiza pues que la solidaridad sea uno de los motores de avance de las sociedades modernas.

Pedro González-Trevijano
Rector de la Universidad Rey Juan Carlos
Presidente de la Conferencia de Rectores
de las Universidades Madrileñas-CRUMA

I. INTRODUCCIÓN

El 12 de enero de 2006, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, a propuesta de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, aprobó el Plan Regional de Voluntariado 2006-2010 “Claves para una nueva ciudadanía”. Este Plan recoge como objetivo específico en el área de intervención Voluntariado y Voluntariado y Administraciones Públicas, **“implantar Puntos de Información de Voluntariado en las universidades de la Comunidad de Madrid enmarcados dentro de las estructuras solidarias existentes en ellas”**.

En cumplimiento de este objetivo, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social ha creado en los años 2006 y 2007, la Red Universitaria de Puntos de Información de Voluntariado ubicados en las seis universidades públicas de la Comunidad de Madrid.

Esta iniciativa tiene sus antecedentes en el año 1995 en el que la Comunidad de Madrid hizo una fuerte apuesta por promover el voluntariado en la región. Con este fin se inició un proceso de puesta en marcha de una Red Municipal de Puntos de Información de Voluntariado (PIV) en la Comunidad de Madrid, cuyo objetivo fue y es facilitar el fomento de actividades de voluntariado y de sensibilización social en todo su ámbito territorial, descentralizando y acercando los servicios que se ofrecen desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid a las organizaciones y voluntarios de cada uno de los municipios que forman parte de esta Red.

En el año 2000, la Red se abrió a otros ámbitos no estrictamente municipales y así, pasó a contar con la incorporación de la Universidad Autónoma de Madrid, que compartió durante muchos años la experiencia, las acciones y las herramientas propias de esta Red. Su participación supuso un enriquecimiento para la propia universidad con el fomento de cauces de información de voluntariado, así como un reforzamiento de los programas y proyectos de voluntariado que la universidad ya venía realizando desde su propia estructura solidaria.

Constatada la eficacia y el enorme valor que podía suponer instalar un punto de información de voluntariado en las universidades, se empezó a trabajar desde el año 2004 en un ambicioso proyecto que permitiera la **incorporación de todas las universidades públicas de Madrid en una nueva Red: la Red Universitaria de Puntos de Información de Voluntariado (PIV)**, complementaria a la Red Municipal ya creada.

La creación de una nueva Red de PIV distinta de la municipal se fundamenta en las características propias que definen la idiosincrasia, objetivos, orientación y gestión del funcionamiento de la universidad, así como en las siguientes cuestiones:

- > Muchas universidades madrileñas partían y tenían ya asumidos como propios los **objetivos de promover, fomentar, divulgar y difundir el voluntariado**.
- > Existía ya una base funcional de **estructuras solidarias** en las universidades madrileñas con una dilatada experiencia en actividades solidarias, de cooperación al desarrollo y voluntariado.
- > Existían ya **experiencias de trabajo conjunto** en materia de solidaridad entre las universidades madrileñas.
- > Las universidades ofrecen **enfoques multidisciplinares** tanto en la formación como en la investigación que pueden enriquecer el concepto y la reflexión en torno al voluntariado.
- > Las universidades cuentan con un gran **potencial de voluntarios** entre los miembros de la comunidad universitaria.
- > Las universidades cuentan con **capacidad propia** para la organización, gestión y coordinación de acciones en torno al voluntariado.
- > Las universidades parten de una **profunda y dilatada reflexión propia** sobre el concepto de voluntariado universitario, entendiéndolo como una forma de proyección exterior y de acercamiento de la universidad a la sociedad y como base formativa integral de gran calidad.

Tras meses de funcionamiento, y dada la heterogeneidad en las formas de organización y gestión del voluntariado de cada universidad, y dentro del marco de desarrollo del Plan Regional de Voluntariado (2006-2010), la Consejería de Familia y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid valoró la necesidad de confeccionar una guía que como texto de referencia definiera un modelo de voluntariado universitario desde el cual se fijaran los criterios y aspectos que caracterizan a éste y que orientara y ayudara a la gestión de los Puntos de Información de Voluntariado (PIV). Todo ello con el objetivo de que, tras conocer y consensuar unos mínimos necesarios y comunes a todas las universidades, se motivara y provocara la creatividad y se desarrollara el enorme potencial que la propia universidad tiene para promover el voluntariado y trabajar usando las poderosas herramientas que desde los puntos de información de voluntariado se ofrecen.

Por estas razones surge la presente publicación, basada en la experiencia propia e interna de iniciar y promover el voluntariado universitario desde la Universidad Autónoma de Madrid, pero también con el conocimiento de experiencias sólidas y eficaces de muchas otras universidades que, con éxito, han sabido ir conformando excelentes programas de voluntariado universitario.

Sus objetivos son:

- > Concretar un **marco general** que establezca los mínimos comunes que definen el voluntariado universitario.
- > Establecer los **requerimientos básicos que sirvan de referencia** para el manejo y gestión del voluntariado universitario.
- > Definir unos **objetivos comunes** para las universidades que trabajan en la promoción del voluntariado.
- > **Incentivar** el voluntariado universitario.
- > **Hacer visible** la Red Universitaria de Puntos de Información de Voluntariado (PIV) de la Comunidad de Madrid.

2. UNIVERSIDAD Y SOLIDARIDAD

UN NUEVO RETO PARA LAS UNIVERSIDADES

La guía recoge, en una primera parte, una reflexión sobre el **papel de la universidad** en el marco de los procesos de solidaridad y en concreto en la **promoción del voluntariado**. En una segunda parte, se hace un recorrido por todas las fases que la **gestión del voluntariado universitario** conlleva, explicando en detalle como trabajar cada fase, con ideas y casos reales y de buenas prácticas. Y por último, se detallan las **herramientas** que los puntos de información de voluntariado ofrecen a las universidades en promover, fomentar, divulgar y difundir el voluntariado.

El presente texto –el primero existente con esta orientación universitaria– es eminentemente práctico y pretende paliar la ausencia casi total de procedimientos estandarizados para abordar cada una de las etapas que conlleva la gestión del voluntariado universitario. Así, se busca no sólo motivar para hacer un buen trabajo de promoción del voluntariado universitario sino, también, provocar el reconocimiento del trabajo que, en pro de la solidaridad, realizan las universidades.

Hace ya varios años que las universidades españolas iniciaron un camino para responder, también, a su papel de agentes sociales con responsabilidad y compromiso social. A sus funciones en el campo de la docencia, la investigación, la formación dada a los jóvenes que la sociedad les confía con el objetivo de convertirlos en los mejores profesionales del futuro, las universidades decidieron sumar también, el reto de dotar a estos jóvenes, y de manera paralela a su formación académica, de herramientas que les permitan, además, contribuir a construir una sociedad más justa y solidaria.

La responsabilidad social que de esta manera adquiere la universidad es enorme y compleja, pero le permite expresar de una manera consciente y directa su papel en la sociedad, y marca de manera inexorable su destino como institución educativa.

Las razones que han conducido a las universidades a este cambio están muy relacionadas con la conexión progresiva de la comunidad universitaria con el medio social del que forma parte, superando así su tradicional aislamiento. Este acercamiento permitió que en las universidades afloraran nuevas actitudes y sensibilidades que se fueron plasmando en una heterogénea batería de nuevas acciones. A través de ellas se fueron diseñando y orientando las políticas solidarias de las universidades. De esta manera, las universidades empezaron a afrontar y revisar con determinación problemas, retos y desafíos presentes en nuestra sociedad con la intención de lograr su transformación en una sociedad mejor.

El aumento en el mundo de la pobreza, de las desigualdades sociales, de las injusticias, de la vulneración de los derechos humanos, de la violencia, es una realidad que no puede dejar indiferente. Estos hechos reflejados a través de los Indicadores de Desarrollo Humano (IDH) no muestran

La universidad debe de aceptar la responsabilidad del análisis crítico implícito en el conocimiento.

mejora año tras año y en numerosas sociedades han ido incluso empeorando. Existe una acuciante necesidad de frenar esta tendencia, de introducir nuevas vías de actuación. En este sentido, la Universidad, como institución educativa, como institución generadora del conocimiento y responsable de su transmisión, tiene un papel fundamental.

La responsabilidad de la universidad no es sólo acumular y difundir el conocimiento en la sociedad; debe ir pareja con su responsabilidad y con la consecuente obligación de generar un pensamiento crítico. Sólo así es posible realizar una denuncia y reclamar el ejercicio de justicia. Encontrar soluciones a los problemas que plantea el conocimiento universitario pasaría por crear –al mismo tiempo que enseña– una conciencia justa y solidaria, y por generar herramientas que permitan transformar lo injusto, lo violento, lo que nos degrada como seres humanos. En definitiva, la universidad debe de aceptar la responsabilidad del análisis crítico implícito en el conocimiento.

Desde la universidad se pueden ofrecer otros modelos y otros instrumentos que colaboren en la consecución de una sociedad más sensible, comprometida y justa. Los modelos habituales muestran síntomas evidentes de agotamiento e incluso de no haber sido el camino hacia un bienestar social, sino que han aumentado las desigualdades. La universidad es responsable también, junto a otros actores, de la búsqueda, la

investigación, la enseñanza y la creación de otros modelos que procuren la transformación hacia una sociedad más igualitaria.

Imaginemos el impacto sobre la sociedad de una universidad que enseñe a reflexionar, a pensar, a dilucidar el porqué existen las injusticias. Que enseñe a erradicar los problemas, a luchar contra las causas que provocan la injusticia, que investigue para crear nuevos modelos y herramientas que sean efectivos en la lucha contra la pobreza, la miseria y las desigualdades. Los resultados serían una transformación de la manera de entender, de ver y de moverse por el mundo, que provocaría cambios en las pautas de consumo, en las actitudes, en la forma de relacionarse con los demás, adoptando otros valores como la solidaridad, el respeto, el diálogo, la tolerancia y eliminado el egoísmo, la ambición, la explotación, etc.

A este cambio se llega a través de la educación, de la experiencia, del acercamiento a otras realidades. Para conseguir de manera permanente una cultura solidaria hay que trabajar poco a poco y aquí el papel de la universidad es fundamental. En sus aulas se formarán los futuros profesionales, los futuros responsables de la política mundial, responsables de la toma de decisiones que afectarán a otros lugares, sociedades y personas.

Durante los años que los jóvenes pasan en la universidad se determinará y definirá su personalidad y por ello todo lo que aprendan en

La universidad puede y debe transmitir y crear una cultura irreversible de la solidaridad.

sus aulas será determinante. **La universidad puede y debe construir actitudes, valores y hábitos que sean adoptados como forma de vida.** La universidad puede y debe transmitir y crear una cultura irreversible de la solidaridad que llene y conforme la personalidad de las personas de manera permanente y no como forma de pasar un rato del tiempo libre o de llenar unas horas a la semana. **Esta conciencia de irreversibilidad es esencial dentro de la política educativa que desde las universidades se quiere poner en marcha en el marco de la solidaridad.**

Este cambio de tendencia ha facilitado una nueva orientación de las funciones propias de la universidad –ejercidas hasta ahora estrictamente desde el ámbito académico–, aflorando nuevas actitudes y sensibilidades, como ponen de manifiesto la introducción de nuevas asignaturas, el impulso hacia otras líneas de investigación, la creación de estructuras solidarias, de voluntariado, de programas de cooperación al desarrollo, de apertura y creación de espacios para las organizaciones no gubernamentales, etc.

Toda esta orientación se convierte en una seña de identidad universitaria y es, además, un indicador de calidad de la enseñanza universitaria, debiendo cubrir todas las áreas que le son propias: la docencia, la transmisión de conocimientos y la investigación. Este trabajo ha permitido que empiece a existir un generalizado reconocimiento del concepto de responsabilidad social universitaria. Sin embargo, es importante señalar que esta labor iniciada por las universidades se hizo sin la existencia de ninguna normativa previa que actuara como hoja de ruta inicial y que pudiera guiar y orientar a las universidades en este proceso.

La Ley Orgánica de Universidades (6/2001) no hace alusión a este tipo de actividad ni a su posible regulación. La posterior **Ley Orgánica (4/2007)** por la que se modifica la anterior sí alude por primera vez a esta función de la universidad y así recoge en su preámbulo que “esta Ley no olvida el papel de la universidad como transmisor esencial de valores, y añade que la igualdad entre hombres y mujeres, los valores superiores de nuestra convivencia, el apoyo permanente a las personas con necesidades especiales, el fomento del valor del diálogo, de la paz y de la cooperación entre los pueblos, son valores que la universidad debe cuidar de

manera especial”. Y en su artículo 92 establece con claridad que “Las universidades fomentarán la participación de los miembros de la comunidad universitaria en actividades y proyectos de cooperación internacional y solidaridad. Asimismo, propiciarán la realización de actividades e iniciativas que contribuyan al impulso de la cultura de la paz, el desarrollo sostenible y el respeto al medio ambiente, como elementos esenciales para el progreso solidario”.

Sin embargo, en ninguna de estas leyes se describen los mecanismos y vías de actuación que permitan poner en marcha estos principios. Es en el reciente Real Decreto por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (**RD 1393/2007**) donde se orienta por primera vez sobre cómo transmitir estos valores. Así, su artículo 3 directamente alude a una herramienta: la introducción de esos valores en los planes de estudio, pero sin aclarar la alusión a que sólo se hará “en los planes de estudio en que proceda”:

“Entre los principios generales que deberán inspirar el diseño de los nuevos títulos, los planes de estudios deberán tener en cuenta que cualquier actividad profesional debe realizarse:

a) desde el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

Esta nueva orientación de las funciones de la universidad se convierte en una seña de identidad universitaria y es, además, un indicador de calidad de la enseñanza universitaria, debiendo cubrir todas las áreas que le son propias: la docencia, la transmisión de conocimientos y la investigación.

Este trabajo ha permitido que empiece a existir un generalizado reconocimiento del concepto de responsabilidad social universitaria.

Sin embargo, es importante señalar que esta labor iniciada por las universidades se hizo sin la existencia de ninguna normativa previa que actuara como hoja de ruta inicial y que pudiera guiar y orientar a las universidades en este proceso.

b) desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

c) de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores”.

Ante ese vacío normativo en la forma de actuación –aunque sí que queda expresada, como hemos visto, esa función y reconocimiento de la universidad en la transmisión de valores– fueron poco a poco las propias universidades las que diseñaron e identificaron sus planes de acción y decidieron unirse para plasmar sus experiencias y redactar varios documentos consensuados por todas ellas y que sirvieran como puntos de referencia para su trabajo en el campo de la solidaridad. De esta manera, a principios del nuevo siglo, las universidades, tras una experiencia de trabajo de ya varios años en el campo del voluntariado y la cooperación al desarrollo, a través de la **Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)**, aprobaron sendos documentos que permitieron unificar, delimitar, identificar y marcar las líneas de trabajo de la política universitaria en este campo.

El primer documento fue aprobado en septiembre de 2000 y lleva por título **Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo (ESCUDE)**. Está relacionado primordialmente con la política universitaria en materia de cooperación al desarrollo y en él se alude de manera indirecta al voluntariado internacional en la necesidad de formación de cooperantes universitarios (véase Anexo 1).

Menos de un año después, en julio de 2001, la CRUE aprobaba un segundo documento: **Universidad: Compromiso Social y Voluntariado**, donde quedaron expuestos de manera directa los objetivos y las líneas de actuación de la universidad en los procesos de desarrollo humano y en su responsabilidad en el fomento y apoyo de la participación ciudadana y

de la acción voluntaria (véase Anexo 2). El documento se inicia bajo la siguiente declaración de principios: “El sistema universitario español representado por la CRUE considera que la Universidad debe asumir su papel protagonista en los procesos de desarrollo humano explorando y llevando a la práctica nuevas estrategias destinadas a conseguir una sociedad más justa y participativa a través del voluntariado, la cooperación y el trabajo del Tercer Sector”.

El reconocimiento que a través de este segundo documento se hizo del papel de las universidades en la promoción del voluntariado ha marcado sin duda el rumbo de las mismas, dotándolas de protagonismo como entidades que exploran y llevan a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad más justa y participativa a través del voluntariado. El documento plantea como **principal objetivo el desarrollo de estrategias de acción que fomenten la solidaridad activa y el voluntariado, promoviendo la formación, la educación, la investigación y la sensibilización de la comunidad universitaria**.

Son seis los objetivos sobre los cuales se sustentan estas líneas estratégicas: formación y educación; investigación; sensibilización; estructuras solidarias propias; compartir experiencias y recursos, y nuevas tecnologías y transferencia tecnológica. Este documento es, sin duda, de referencia básica y de lectura obligada para todas las universidades interesadas en la promoción del voluntariado, ya que define e identifica estrategias básicas para la implicación de las universidades en materia de voluntariado.

Varios años después de la aparición de estos dos documentos, las universidades españolas aprobaron otros dos con la intención de delimitar y definir más aún su papel en el campo del compromiso social. Uno de ellos es el **Protocolo de actuación de las universidades frente a situaciones de crisis humanitarias**, que se aprobó en abril de 2006 (véase Anexo 3). En él se sugiere, entre otras medidas, la creación de una bolsa de voluntarios cualificados que puedan responder desde las universidades ante situaciones de crisis humanitarias y ponerse a disposición de otros organismos e instituciones.

El otro documento es el **Código de conducta de las universidades españolas en materia de cooperación al desarrollo** y fue aprobado en julio de 2006 (véase Anexo 4). También en él se recoge la necesidad de favorecer el voluntariado para estimular la incorporación del alumnado en actividades de cooperación al desarrollo.

La experiencia en este sentido en otras universidades extranjeras resulta también ilustrativa. Varias universidades europeas (holandesas, suecas, inglesas, etc.), norte-americanas y latinoamericanas realizan habitualmente reflexiones similares. Por ejemplo, las universidades chilenas cuentan con un ambicioso proyecto para la difusión e implementación del sentido de responsabilidad social universitaria, lo que les ha permitido ir poniendo en marcha nuevas actividades que destacan el papel del compromiso social de sus universidades. Varias universidades argentinas cuentan también con estructuras que les permite acercar el voluntariado a los estudiantes; otro ejemplo interesante es el de la universidad de Tufts en Estados Unidos, que lidera desde el año 2005 una interesante iniciativa –la red Talloires–. Esta iniciativa ha permitido unir a numerosas instituciones que en septiembre de 2005 firmaron en Talloires (Francia) la **Declaración Talloires sobre los papeles cívicos y de responsabilidad social de la educación superior** (véase Anexo 5). Entre algunas de las cuestiones que esta declaración sostiene puede leerse que “las universidades tienen la responsabilidad de promover entre los miembros de la comunidad universitaria el sentido de responsabilidad social y el compromiso por el bien social, el cual, creemos básico para conseguir una sociedad justa y democrática”. También el texto recuerda que las universidades tienen la obligación de escuchar, comprender y contribuir a la transformación social y al desarrollo.

VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

La reflexión que siguió a este nuevo reto que asumen las universidades de no sólo crear y difundir el conocimiento, el debate o el análisis de la realidad, sino también de ser el espacio y un ámbito propicio para la creación de valores cívicos, de ejercicio de la ciudadanía, de la responsabilidad de formar ciudadanos activos, responsables y comprometidos, desembocó en diversas y heterogéneas acciones puestas en marcha desde las universidades en materia de política solidaria. Dentro de estas vías de actuación fue su apertura al mundo del voluntariado una de las primeras actividades y que más rápida expansión consiguió. De hecho, muchas de las actuales estructuras solidarias que coordinan, gestionan y promueven las actividades de la universidad en materia de solidaridad se iniciaron con programas de promoción del voluntariado.

Los inicios de la relación entre la universidad y el voluntariado, que empieza, en la mayoría de las universidades, a institucionalizarse a finales de los años 90 y principios del nuevo siglo XXI, parece responder a varias cuestiones.

En primer lugar, la universidad había asumido el reto de **implicarse y comprometerse con la sociedad** en la cual estaba inmersa y el voluntariado podía ser una buena herramienta para lograrlo. Además, el desarrollo de estas acciones en colaboración con otras entidades e instituciones suponía, más allá de una expresión de la responsabilidad social de las universidades, una aportación de la universidad a la política de bienestar social persiguiendo finalmente la creación de una sociedad basada en la solidaridad.

En segundo lugar, existía una fuerte **demanda de los estudiantes en implicarse en actividades solidarias**, solicitando de la institución con la cual más relación directa tienen –la universidad supone para los jóvenes universitarios en muchos casos su primer referente institucional–, una respuesta y salida a sus inquietudes por nuevos espacios y formas de participación donde expresar su compromiso activo ante situaciones que requieren de la solidaridad directa. Hay que tener en cuenta que estas

Hoy en día, el voluntariado universitario ha conseguido convertirse en un fenómeno consolidado y en plena expansión.

inquietudes han sido desde siempre una seña de identidad en la vida universitaria, la cual cuenta con una larga tradición en movimientos universitarios –de muy diversa índole– que han trabajado para intentar lograr una sociedad más justa. Así, ese empuje y fuerza y exigencia de profesores y alumnos por conocer y acercarse a las ONG, su trabajo y el mundo del voluntariado, provocó que en las universidades finalmente se organizaran programas y acciones como respuesta a la demanda planteada.

Y en tercer lugar, el voluntariado podía suponer una **excelente herramienta para dar forma al compromiso explícito de las universidades en proporcionar una formación a sus estudiantes, no sólo académica, sino también una educación en valores** como la solidaridad, la justicia, la tolerancia y el respeto. De esta forma, el voluntariado, desarrollado y gestionado adecuadamente, se convierte en los campus universitarios en un instrumento educativo y formativo que complementa la formación que los estudiantes reciben en las aulas y que no estaba contemplada de esta manera hasta este momento. Así, los años de estudios universitarios se convierten también para los jóvenes en años de aprendizaje social, durante los cuales se fomenta la actuación del universitario en la transformación de la sociedad.

Hoy en día, el voluntariado universitario ha conseguido convertirse en un fenómeno consolidado y en plena expansión. Resulta difícil

encontrar una universidad que no esté involucrada actualmente en actividades de voluntariado, que junto con las acciones llevadas a cabo en el campo de la cooperación al desarrollo, se han convertido en las actuaciones más comunes en materia de solidaridad dentro de las universidades españolas.

Las actividades puestas en marcha por las universidades en relación con el voluntariado son muy extensas y variadas. Sin embargo, existe una actividad muy común en todas las universidades españolas. Se trata de la promoción, formación y sensibilización en voluntariado, más que la puesta en marcha de programas específicos de voluntariado en diferentes ámbitos. Dadas las funciones propias de la universidad y los objetivos con los que inició su acercamiento a este campo, no es sorprendente que sean éstas las actividades más comunes, teniendo en cuenta el carácter educativo y formativo que las universidades han buscado siempre al iniciar y dar espacio a la entrada del voluntariado en sus campus.

El voluntariado se convierte así, de manera generalizada en las universidades, en una práctica que contribuye a la formación integral de los estudiantes, y que nace con el anhelo de facilitar y mejorar la educación de sus estudiantes, permitiendo una educación en valores. Además, consigue aportar su perspectiva en la construcción de una democracia socialmente avanzada, más participativa y solidaria.

El voluntariado se ha convertido de manera generalizada en las universidades, en una práctica que contribuye a la formación integral de los estudiantes, y que nace con el anhelo de facilitar y mejorar la educación de sus estudiantes, permitiendo una educación en valores. Además, consigue aportar su perspectiva en la construcción de una democracia socialmente avanzada, más participativa y solidaria.

Ya se ha mencionado anteriormente uno de los documentos más reconocidos como punto de referencia para el trabajo de las universidades en materia de voluntariado, el documento **Universidad: Compromiso Social y Voluntariado** (véase Anexo 2), que fue elaborado por las propias universidades con el objetivo de poder plasmar y dar a conocer todo el trabajo que estaban haciendo en el marco del voluntariado y orientar las acciones y estrategias en este campo. Pero existen, además, otros documentos elaborados desde otras instituciones que confirman el valor que el voluntariado universitario tiene, potenciándolo y reconociéndolo.

Así, por ejemplo, en el último **Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009**, aprobado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se recoge expresamente el papel de las universidades como agentes en la promoción, organización, investigación y docencia en materia de voluntariado. El **Plan Estatal anterior (2001-2004)** destacaba a la universidad como uno de los canales a través de los cuales se puede fomentar la participación, el análisis crítico e investigación en temas de voluntariado y tercer sector: “La universidad desempeña un papel destacado, ya que se trata de una de las instituciones pedagógicas por excelencia, no sólo debido al hecho de que contribuye extraordinariamente a la formación integral de la persona, sino también por su aportación fundamental a la creación de una conciencia crítica en las sociedades mediante la investigación y el estudio, la formulación de nuevas concepciones en materia social y el ofrecimiento de su bagaje intelectual al debate global, que temáticas como las del voluntariado y las ONG pueden suscitar”.

De hecho la evaluación de este Plan anterior (2001-2004) ya reconocía el protagonismo de las universidades en varias de las líneas estratégicas, en especial en aquellas del área de sensibilización. **La universidad** era ya considerada como un agente involucrado en la implementación del Plan, junto con las ONG y las administraciones públicas, y sobresalió como el **primer agente implicado en la consolidación de la acción voluntaria en el ámbito educativo**.

La evaluación de este Plan también destacó a las universidades como el agente que más ha orientado sus acciones hacia la realización de proyec-

tos de investigación sobre el tercer sector y el voluntariado. Y destacó, también, su implicación en acciones de carácter formativo para entidades de voluntariado

Igualmente, las Comunidades Autónomas reconocen a las universidades como agentes sociales, destacando su papel en los procesos de formación en materia de voluntariado o en su capacidad para potenciar la investigación en este campo. Además, en varias de ellas, se definen algunas vías de acercamiento entre el mundo de las ONG y las universidades.

En el caso concreto de la **Comunidad de Madrid**, su **Plan Regional de Voluntariado 2006-2010** contempla hasta **siete áreas** que se han considerado esenciales para el futuro del voluntariado: **la colaboración con las administraciones públicas, las acciones dirigidas al sostenimiento del voluntariado y la viabilidad de las organizaciones, la constitución de redes para el trabajo conjunto, la presencia en el ámbito educativo, el fomento de la cultura de solidaridad, el desarrollo de la responsabilidad social en el seno de las empresas y el apoyo a nuevas formas de voluntariado**.

Destaca dentro de estas áreas específicas de actuación el fomento de experiencias de solidaridad y voluntariado en el ámbito educativo, considerándolo como un importante eje que debe impregnar la educación de los jóvenes para fortalecer los valores ciudadanos. En este contexto, **el Plan señala a las universidades como escenarios de importancia para potenciar el voluntariado y reconoce a los universitarios como uno de los grupos más numerosos y activos entre los voluntarios**.

El Plan subraya y destaca, además, el papel que han tenido ya las universidades madrileñas en este campo y sugiere la organización de redes de trabajo entre ellas y las instituciones públicas para fortalecer y reforzar su trabajo. En concreto son **dos los objetivos específicos** que define el Plan en relación a las universidades: **apoyar las estructuras universitarias de voluntariado y apoyar la investigación universitaria sobre voluntariado**. Para ello propone cuatro medidas: formar y asesorar al personal de las estructuras universitarias de voluntariado; apoyar a la creación de una red universitaria de voluntariado; ofrecer herramientas

para el responsable de voluntariado universitario y apoyar la investigación y la docencia universitaria sobre el voluntariado (véase Cuadro 1). El Plan, por lo tanto, **refuerza, consolida y reconoce el papel y la responsabilidad directa de las universidades en el fomento del voluntariado.**

A nivel estatal existe, desde el año 1996, la **Ley 6/1996 del Voluntariado** que regula, entre otras muchas cosas, las acciones del voluntariado, delimita su concepto, define derechos y deberes de voluntarios y organi-

zaciones, y las relaciones entre ambos (véase Anexo 6). Cada Comunidad Autónoma cuenta, además, y se rige por su propia Ley de Voluntariado. En el caso de la Comunidad de Madrid se aprobó el 19 de mayo de 1994 la **Ley 3/1994 del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid**. Dicha Ley ordena y regula todas las actividades de voluntariado social que se desarrollen en la Comunidad de Madrid (véase Anexo 7).

Cuadro 1

PLAN REGIONAL DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2006-2010*

PROGRAMA 2 FOMENTO Y FORTALECIMIENTO DEL VOLUNTARIADO EN LA UNIVERSIDAD

● OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Apoyar las estructuras universitarias de voluntariado

1.1. Formación y asesoramiento al personal de las estructuras universitarias de voluntariado

1.1.a) Realizar una oferta específica de formación de formadores y responsables de voluntariado universitario.

1.1.b) Incluir asesoramiento específico al voluntariado universitario en el Centro de Promoción y Formación del Voluntariado y en los PIV universitarios.

1.2. Apoyo a la creación de una red universitaria de voluntariado

1.2.a) Crear una red de voluntariado universitario, apoyando la coordinación de la red universitaria de Puntos de Información de Voluntariado con las EAV que colaboren de manera sistemática con las universidades en los distintos aspectos relacionados con el voluntariado en la Universidad.

1.2.b) Realizar unas jornadas sobre Voluntariado y Universidad.

1.3. Herramientas del responsable de voluntariado universitario

1.3.a) Incluir en el servicio de documentación de los PIV universitarios una biblioteca y recursos audiovisuales e informáticos para consulta del personal encargado de la formación de los voluntarios universitarios, así como de investigadores.

1.3.b) Incluir en la web www.madrid.org/voluntarios una aplicación avanzada que ofrezca recursos documentales con modelos de gestión, buenas prácticas, legislación, formación, etc. a los responsables de voluntariado universitario.

● OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Apoyar la investigación universitaria sobre voluntariado

2.1. Se apoyará la investigación y la docencia universitaria sobre el voluntariado

2.1. a) Convocar un concurso público de financiación de proyectos universitarios de investigación (tesis, estudios de campo, publicaciones, etc.) que refuercen el conocimiento sobre esta área y que creen mejores cimientos, tanto en el voluntariado universitario, como en el resto de la sociedad.

* Extracto del texto que hace referencia a las universidades en el Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 2006-2010.

Voluntariado universitario es un concepto amplio que hace alusión no sólo al voluntariado que tiene como protagonistas de la acción a los jóvenes universitarios, sino también a toda la política universitaria y a todo el conjunto de actividades llevadas a cabo desde la comunidad universitaria, y orientadas hacia este campo. Abarca, por lo tanto, a todos los ámbitos y funciones de la universidad.

¿QUE ES EL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO?

Voluntariado universitario hace alusión no sólo al voluntariado que tiene como protagonistas de la acción a los jóvenes universitarios, sino también a toda la política universitaria y al conjunto de actividades llevadas a cabo desde la comunidad universitaria orientadas hacia este campo. Se trata, por lo tanto, de un concepto amplio que abarca y engloba a toda la comunidad universitaria y a todos los ámbitos que como universidad le son propios.

Habitualmente, cuando se describe un tipo de voluntariado se hace definiendo el campo de acción o el grupo de beneficiarios a los cuales se dirige, por ejemplo, voluntariado ambiental, voluntariado hospitalario, voluntariado con personas mayores, etc. Sin embargo, en el caso del voluntariado universitario **el concepto enfatiza el sujeto que realiza la acción frente a sobre qué o sobre quién la realiza**, como suele ser habitual en el resto de voluntariados. Este matiz, que hace único el concepto de voluntariado universitario, es indicador del valor e importancia que se concede a este tipo de voluntariado. ¿Por qué?

Es conocido que son las personas jóvenes, y en concreto aquellas en edad universitaria, quienes integran el grueso de los grupos de voluntariado en las asociaciones (Cortes,

Hernán y López, 1998; Fundación Tomillo, 2000; Coordinadora de ONG para el Desarrollo –CONGDE–, 2007). En el caso concreto de la Comunidad de Madrid, **el 24% de las personas voluntarias que colaboran en las asociaciones madrileñas tienen entre 19 y 25 años, más de un tercio cuenta con estudios universitarios de grado medio o superior y el 73% son mujeres** (Mota y Vidal, 2003).

La investigación llevada a cabo por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social (Vidal, Mota y Zurdo, 2007) sobre la situación del voluntariado ha aportado nuevos datos sobre este y otros aspectos relacionados con el voluntariado madrileño. Así, aún siendo predominante la presencia de personas jóvenes, se percibe la tendencia hacia el equilibrio entre jóvenes y personas adultas, con la implicación progresiva de estas. Se aprecia una dedicación horaria creciente del voluntariado madrileño y se mantiene el elevado grado de feminización que tradicionalmente presenta el mismo.

Por otro lado, se observa un crecimiento acelerado del número de voluntariados, de forma que se crea una entidad solidaria cada ocho días. El sector de actividad dominante de las organizaciones madrileñas es la acción social, si bien existe una diversificación de nuevos tipos de voluntariado, sobre todo el voluntariado educativo, de tiempo libre y cultural. Los principales escenarios emergentes de acción voluntaria son el voluntariado social con colectivos de nueva exclusión, el voluntariado en cooperación internacional y el voluntariado medioambiental. Con respecto al perfil de la organización voluntaria en la Comunidad de Madrid, señalar que se trata de organizaciones jóvenes, de pequeño tamaño, que desarrollan sus programas en los ámbitos barriales, municipales o regionales y con presupuestos anuales reducidos.

El interés en las personas jóvenes universitarias ya no es sólo para captarlas y poder mantener un número alto de voluntarios que puedan ayudar en las tareas de muchas organizaciones que sin ellos no tendrían sentido. Existe, además, una razón muy poderosa relacionada con **la posibilidad de poder formar a estos jóvenes dentro de un marco de valores en los que el compromiso, la solidaridad, el respeto y la tole-**

El trabajo de las universidades en torno al voluntariado no debe limitarse únicamente a activar programas de voluntariado, sino que ha de contribuir, desde sus propias y enormes capacidades, a investigar, formar, crear redes con otras entidades, generar espacios de reflexión y denuncia ante situaciones de injusticia social.

rancia sean la base de su aprendizaje y el punto de referencia para la transformación hacia una sociedad más justa.

Además, las universidades cuentan con un potencial enorme desde las funciones que le son propias y desde donde pueden contribuir a investigar el fenómeno del voluntariado, a mejorar la formación en gestión de voluntariado para otras organizaciones, en crear redes y fomentar el espacio con y para otras entidades de voluntariado, a generar espacios de reflexión y denuncia ante situaciones de injusticia social, a fomentar tesis doctorales relacionadas con este campo, a crear fondos documentales, etc. Todas estas actividades, en las que pueden y deben involucrarse el profesorado y personal de administración y servicios, dotarán a la universidad de un factor de calidad, garantizando la transmisión de estos principios y valores y la consolidación de servicios implicados y comprometidos desde los que asegurar la estabilidad y orientación de la universidad que se quiere.

¿POR QUÉ LA PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO DESDE LAS UNIVERSIDADES?

Las universidades no pueden cerrar los ojos ante el hecho de que entre sus estudiantes exista un importante número de ellos que fuera de los campus estén dedicando gran parte de su tiempo a tareas de voluntariado. **Las universidades no pueden perder la oportunidad de formar a los jóvenes, a los futuros profesionales, dentro de un marco de valores como el respeto, el entendimiento, la tolerancia, la empatía con el otro.** Estas instituciones deberían de asegurarse de que sus estudiantes han adquirido la sensibilidad suficiente para que valoren la dimensión humana que acompaña cada problema y así poder entender mejor para poder decidir mejor y más justamente.

Porque –y aquí radica un factor clave– **las universidades enseñan pero también educan.** El periodo universitario son años cruciales en los que los jóvenes se forman como personas, adquieren y consolidan su personalidad, orientan su vida futura. De ahí la responsabilidad enorme de estas instituciones en la educación de las futuras generaciones. No hay que olvidar que las personas que acceden a la educación superior están aumentando en el mundo, en el año 2006 se calcularon unos 100 millones de personas y se prevé el doble para el año 2030.

Las universidades deberían de asegurarse de que sus estudiantes han adquirido la sensibilidad suficiente para que valoren la dimensión humana que acompaña cada problema y así poder entender mejor para poder decidir con mayores criterios y más justamente.

El voluntario universitario no sólo debe saber mucho de su campo profesional y de estudios, sino también aprender a ser solidario y comprometido con la realidad del mundo en el que viven.

El voluntariado universitario se presenta como una oportunidad única para difundir e inculcar estos valores, **para conseguir que los estudiantes trasciendan de lo académico para implicarse personal y emocionalmente con la realidad social que les rodea.** No sólo se trata de ofrecerles un espacio desde donde interesarse por terceras personas, sino desde donde aprender a tener un interés especial por transformar la realidad o el entorno. Desde esta perspectiva, las universidades deben de aprovechar la herramienta que ofrece el voluntariado universitario como uno de los mejores mecanismos para lograr su compromiso de contribuir a la lucha contra la pobreza, la mejora de la calidad de vida de los seres humanos, y el desarrollo de la sociedad a nivel global.

Por lo tanto, el objetivo esencial del voluntariado universitario no será solamente el poder servir o beneficiar a un colectivo necesitado o colaborar en un entorno determinado, sino que tendrá unos **objetivos complementarios muy bien definidos, entre los que se incluyen: sensibilizar** a la población universitaria ante los problemas y necesidades de la sociedad, **fomentar el sentimiento de solidaridad** entre los miembros de la comunidad universitaria y procurar que los voluntarios alcancen una **formación de calidad** en lo referente al valor de la participación ciudadana para contribuir a conseguir un mundo mejor.

Las universidades que tienen programas de voluntariado han utilizado la creatividad para

poner en marcha distintas opciones para que los miembros de la comunidad universitaria se agrupen conforme a sus intereses y tendencias personales. De esa manera, se van creando proyectos para la aplicación del trabajo voluntario y para la práctica de la solidaridad, con lo cual se desarrolla en la universidad la vocación de participación y servicio, se despierta el sentido de la colaboración y la responsabilidad social y se potencian la autoestima y las actitudes positivas.

El voluntariado universitario –así concebido– se convierte en una excelente herramienta para expresar el compromiso explícito con la formación integral del estudiantado más allá de la formación académica que se imparte en las aulas. Permite no sólo el ejercicio de una responsabilidad personal sino que supone un proceso de transformación social que las universidades deben de comprender **para asumir su responsabilidad en reflejar una sociedad basada en los valores universales, los derechos humanos, la libertad, la igualdad y la justicia.**

Promover el voluntariado desde las universidades, al igual que ocurre desde cualquier organización, permitirá que la persona voluntaria se ocupe práctica y efectivamente de una realidad cercana, afrontando las realidades más inmediatas, pero además **introducirá un importantísimo cambio personal en las actitudes de la persona voluntaria** acercándole a los demás y sus realidades.

Las universidades no precisan de voluntarios para funcionar como instituciones, sino que la promoción del voluntariado en los campus añade un valor más –un factor de calidad– a la tarea que mantienen como instituciones de educación superior, inculcando valores como la solidaridad, la justicia, el compromiso y la responsabilidad social, a futuros profesionales de muy distintas disciplinas.

Hay que recordar, además, el efecto multiplicador que esta acción de las universidades puede tener, llegando a través de los jóvenes a otros entornos (familiares, grupos de amistades, en sus barrios, etc.) que sumen esfuerzos para la transformación social hacia un mundo más solidario.

Y las universidades no deberían de olvidar tampoco los impactos potenciales del voluntariado en mejorar el desarrollo económico y social del país, en elevar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, y las consecuencias indirectas que estos impactos podrían tener en aumentar el apoyo público para la educación superior. Se debe, además, recordar, como algunos estudios coinciden en señalar, que aquellas personas que tienen mayor nivel educativo tienen mayor probabilidad de ser voluntarias, lo que es una razón más para que desde las universidades se estimule y se facilite la entrada en el mundo del voluntariado (Chacón y Vecina, 2002).

Es importante tener en cuenta que las universidades que más éxito tienen o pueden alcanzar en el ámbito del voluntariado son aquellas que profundizan lo suficiente en la **inclusión de valores en su currículum**; aquellas que más esfuerzo hacen en **potenciar la promoción y la sensibilización**, pero también la **investigación** en estos temas o la **formación** dentro de las aulas sobre aspectos relativos a la responsabilidad y compromiso social, al respeto, a la lucha contra la injusticia, a la solidaridad o la **generación de espacios para ONG** que trabajan en la denuncia y solución de determinados problemas sociales o ambientales, así como el **fomento de creación de redes y asociaciones universitarias** que trabajen bajo estos mismos objetivos, etc.

> EL VOLUNTARIADO DESDE LAS UNIVERSIDADES FRENTE AL VOLUNTARIADO DESDE EL MUNDO ASOCIATIVO: SINGULARIDAD, ESPECIFICIDAD Y COMPLEMENTARIDAD

Sin lugar a dudas, antes que las universidades, otras entidades han sido y son las principales protagonistas en conformar y definir el gran valor que supone el voluntariado. La presencia de voluntarios es necesaria para el buen funcionamiento y desarrollo de la labor de las ONG, y además desde muchas entidades se ha tomado conciencia del gran poder de sensibilización que este tipo de acciones tiene también sobre la propia persona voluntaria. Las nuevas dinámicas creadas desde estas entidades para el cuidado de la persona voluntaria, con las aportaciones notables que suponen los itinerarios educativos del voluntariado o el reconocimiento de la figura de responsable del voluntariado, han sido ejes determinantes para un nuevo concepto y forma de entender el voluntariado.

Desde las universidades **es necesario aprovechar toda esta dinámica y reflexión ya creada e iniciar nuevos campos de exploración que ayuden a conseguir los objetivos que las universidades se han marcado en el voluntariado**. Sin embargo, son muchas las características que distinguen a las universidades de otras entidades a la hora de incentivar, promocionar, coordinar, gestionar, etc. el voluntariado y resulta esencial conocerlas para no copiar un modelo de gestión de voluntariado ya existente en el mundo asociativo, pero que puede no funcionar con éxito en las universidades. **Las universidades no son ONG ni son organizaciones de voluntariado, por lo tanto, la dimensión, orientación y tipo de acciones que pongan en marcha tendrán una dimensión distinta, propia y particular**. Es importante no confundir ciertos ámbitos de ambas instituciones. Las universidades se han de preocupar también de formar personas solidarias a la vez que forman profesionales para insertarse en el mundo laboral.

En primer lugar, hay que recordar que las universidades inician su entrada en el mundo del voluntariado con unos objetivos marcadamente distintos a los objetivos planteados desde el mundo asociativo. Por lo tanto, la gestión, la organización de las actividades y programas, la evaluación

3. ORIENTACIONES

PARA LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

y resultados esperados deben de diseñarse bajo una perspectiva distinta que singularice el trabajo de las universidades en este campo, que marquen y provoquen el diseño de unas estrategias propias y originales en su trabajo en el marco del voluntariado.

He aquí algunos aspectos que marcan esta diferencia:

- > La acción voluntaria se introduce como **complemento a la formación** académica del estudiantado y no como primordial ni necesaria para el funcionamiento de la universidad.
- > El voluntariado es entendido desde la universidad, primordialmente, como una **vía de sensibilización y formación en valores** de los jóvenes.
- > La promoción del voluntariado universitario **incrementa la calidad de la formación** universitaria.
- > El trabajo que las universidades hacen en materia de voluntariado **no nace directamente del entorno del mundo asociativo**.
- > Las universidades no enfocan su trabajo hacia asociaciones, ONG o fundaciones de su entorno, sino que **se orientan**, principalmente, hacia su **propia comunidad universitaria**.
- > **No mantiene una dependencia económica fuerte** de financiación externa para la organización de sus actividades.
- > Las universidades pueden **complementar el trabajo de otras instituciones** fomentando y contribuyendo con investigaciones, acciones formativas, etc., que redunden en un mejor conocimiento del fenómeno de la solidaridad, del trabajo del tercer sector, etc., yendo, por lo tanto, más allá y profundizando desde una perspectiva multidisciplinar que enriquezca y mejore las acciones en este campo y oriente las actuaciones que desde otras instituciones se quieran iniciar.

Iniciar el trabajo de voluntariado en la universidad no es fácil y requiere de una primera y profunda fase de reflexión que permita definir lo que se quiere hacer y la forma de hacerlo. La universidad permite abordar el voluntariado universitario desde muy diversas perspectivas, desde lo más sencillo hasta lo más complejo. **La presente guía sugiere trabajar en ambos niveles**, empezando por el diseño de programas de voluntariado capaces de motivar y captar la atención de la comunidad universitaria a través de una acción voluntaria directa e ir paralelamente trabajando e impulsando **otras acciones que permitan a la universidad sacar todo el potencial que dentro de este campo tiene y que marca su singularidad**.

▼ PASOS PREVIOS

Una fase previa de reflexión e identificación permitirá **diseñar la política universitaria** que se quiere impulsar para promover el voluntariado universitario, ayudará a **diseñar los objetivos** que se pretenden alcanzar y ayudará a **seleccionar un modelo organizativo** desde el cual trabajar. Toda esta planificación previa es absolutamente imprescindible para garantizar un adecuado y eficaz funcionamiento, organización y coordinación.

FASE PREVIA

REFLEXIÓN
PLANIFICACIÓN

Diseño de la política de voluntariado universitario

Definición de los objetivos

Elección del modelo organizativo

El primer paso es identificar la política universitaria que se quiere llevar a cabo en este campo. Esta política puede quedar definida y clarificada en los estatutos y/o en los planes estratégicos de la propia universidad. El reciente cambio de estatutos marcado por la Ley Orgánica de Universidades de 2001 permitió que muchas universidades españolas aprovecharan para dejar plasmado entre sus objetivos y funciones, su compromiso social, definiendo cuál es el papel, el grado de compromiso y las vías de actuación que en el campo de la solidaridad quieren tener. La posibilidad de introducir en los planes estratégicos las vías de actuación de las universidades como agentes sociales y con responsabilidad permite orientar las actuaciones a largo plazo y establecer un cronograma y unos objetivos.

El documento de la CRUE ya mencionado, **Universidad: compromiso social y voluntariado** (véase Anexo 2), permite también ayudar a orientar esta política con los mínimos que el documento establece.

Todas las universidades públicas madrileñas recogen en su normativa alusiones directas al papel de la universidad en materia de solidaridad.

- > Los estatutos de la **Universidad de Alcalá** expresan que su universidad tiene como fines principios de actuación encaminados a la consecución de la paz y la cooperación solidaria.
- > En los estatutos de la **Universidad Autónoma de Madrid** se señala que ésta promoverá la creación de servicios de atención y asistencia a la comunidad universitaria entre los que incluirá aquellos enfocados al voluntariado, la acción solidaria y la cooperación.
- > Los estatutos de la **Universidad Carlos III** concretan que se promoverán las actividades de extensión universitaria en colaboración con otras entidades, públicas o privadas, especialmente con las organizaciones no gubernamentales.
- > Los estatutos de la **Universidad Complutense de Madrid** precisan que entre las funciones de su universidad está favorecer la cooperación al desarrollo de los pueblos.
- > En los de la **Universidad Politécnica de Madrid** se habla de que, entre los fines y prestaciones de su universidad, está la cooperación al desarrollo a través de estrategias que incidan en la generación y difusión del conocimiento hacia los sectores más desfavorecidos de la sociedad.
- > La **Universidad Rey Juan Carlos** recoge en sus estatutos que, dentro de los servicios universitarios, fomentará y gestionará los programas de cooperación internacional.

La definición de los objetivos es muy importante para no perder la orientación y poder determinar con claridad las actividades que permitan el cumplimiento de los mismos. Cada universidad establecerá los suyos de acuerdo con sus propias posibilidades y de acuerdo con la línea política que hayan diseñado previamente.

Como objetivos generales podrían establecerse los siguientes:

- > Proporcionar una **formación integral** al estudiantado abriendo el espacio para la educación en la solidaridad, la justicia social, el compromiso, la cooperación y la participación ciudadana.
- > **Promover la sensibilización y estimular la docencia y la investigación** en temas que busquen el compromiso y propongan soluciones destinadas a conseguir una sociedad más justa.
- > **Resaltar y enseñar el valor de la participación ciudadana** como herramienta para la transformación social.
- > **Estimular la reflexión y el pensamiento crítico** sobre los problemas que afectan a las sociedades para lograr valores y convicciones que ayuden a detectar y denunciar los problemas a la vez que se aportan soluciones.

Una vez definida la política y los objetivos que quieren lograrse, es necesaria la creación de una estructura estable que permita dotar de contenido y asegurar la estabilidad en el tiempo de las acciones y el cumplimiento de los objetivos. ¿Qué se entiende por estructura estable? La experiencia entre las universidades españolas permite observar una tendencia hacia estructuras solidarias que mantienen un cariz institucional, es decir, que son creadas dentro del organigrama propio de las universidades como un servicio más y que, por lo tanto, cuentan con una dotación presupuestaria y un enlace básico con el resto de servicios y órganos de gobierno de la universidad.

Existen otras alternativas igualmente viables, como las asociaciones de estudiantes cuyos fines sean la promoción del voluntariado, o convenios

con otras entidades para la externalización de estas funciones, o la creación de una fundación vinculada a la universidad a través de los miembros de su patronato que gestione la política solidaria de la universidad. En todos estos casos hay que tener en cuenta que la implicación y el grado de compromiso de la universidad se reduce: si se mantiene la filosofía de que, como instituciones educativas, las universidades deben promover el voluntariado como una herramienta más de la enseñanza, el no asumirlo como función propia y delegarlo en entidades externas o en manos de un solo sector de la comunidad universitaria implica un menor grado de compromiso y no una integración de ésta estrategia en la política universitaria. Además, en algunos casos no se garantiza al 100% la continuidad y estabilidad del proyecto, ya que los estudiantes terminarán sus estudios y abandonarán el proyecto o puede cesar el contrato con la entidad externa y dejar las acciones bloqueadas de un curso para otro.

Una estructura institucional implica a la universidad, a toda la universidad, en garantizar la puesta en marcha y el éxito del proyecto, y empuja al equipo de gobierno a definirse y defender el mismo. Es la forma más seria de asumir como propio un proyecto y un indicador claro del grado de compromiso de los equipos de gobierno de cada universidad. Al ser una estructura institucional pasará a depender de un vicerrectorado, que

El establecimiento de una mínima estructura profesional de gestión, que cuente con profesionales con conocimientos suficientes sobre el ámbito de intervención, posibilitará la elaboración de objetivos anuales claros y precisos, de indicadores de evaluación y de un cronograma de acciones.

será el máximo responsable en la gestión y defensa de la política solidaria universitaria. La experiencia muestra que una gran parte de estas estructuras son dependientes de los **vicerectorados de estudiantes** o de los **vicerectorados de extensión universitaria**, y en los casos donde predomina la promoción del voluntariado internacional y la cooperación al desarrollo, del **vicerectorado de relaciones internacionales**.

Puede ser importante que la estructura solidaria cuente con un logotipo propio que sea fácil de identificar por toda la comunidad universitaria y empiece poco a poco a ir resultando familiar también hacia el exterior. De esta manera, a la hora de dar información sobre las actividades de la oficina, también resultará más fácil que se reconozca rápidamente. Este logo puede ser creado exclusivamente para la oficina o vincularlo directamente a la propia universidad, utilizando el símbolo de la universidad, y añadiendo el nombre del servicio.

La estructura de voluntariado de la universidad, normalmente y dado el contexto en el que nace y bajo los objetivos con los que quiere trabajar, no será una estructura muy rígida. Esto identificará una forma de trabajo muy concreta donde primarán y se respetarán otras ideas e iniciativas, se superarán las ambigüedades de ciertos momentos, se trabajará de forma conjunta en la búsqueda de soluciones, se sabrá responder de forma rápida y eficaz ante ciertas situaciones, etc.

A modo de resumen los pasos previos permitirán:

- > Definir la **política universitaria** que quiere hacerse en el voluntariado (estatutos, planes estratégicos, etc.).
- > Identificar los **objetivos**.
- > Creación de una **estructura estable** y no excesivamente rígida que garantice la continuidad y cumplimiento de los objetivos.

■ ¿CÓMO ORGANIZAR LA ESTRUCTURA COORDINADORA DEL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO?

Una vez asumida la voluntad de crear y entender la promoción del voluntariado universitario como una excelente herramienta de sensibilización y de formación integral del estudiante y entendida que la creación de una estructura institucional estable es el primer paso, han de empezarse los trámites necesarios para la creación de la misma. Estará aprobada por el consejo de gobierno de cada universidad y deberá tener un espacio físico propio, un presupuesto mínimo que garantice la puesta en marcha de sus actividades y la dotación de personal.

La ubicación de la estructura desde la cual se coordinarán, planificarán y ejecutarán las acciones de voluntariado puede ser muy variada. En el caso de universidades con diferentes campus, se pueden crear delegaciones de la oficina de voluntariado en cada uno de ellos o se puede ir rotando cada cierto tiempo y a través de unidades móviles la presencia de la oficina por cada una de las facultades de los distintos campus. Esta presencia deberá de hacerse en un **lugar visible y cercano a los estudiantes**. Para aquellas universidades con un solo campus un lugar idóneo podría ser aquel pabellón o edificio donde es habitual el paso de los estudiantes junto a otros servicios cotidianamente visitados por ellos. Esto **facilitará la difusión y publicidad del programa**. No hay que olvidar adecuar los horarios de apertura de la oficina, siempre que sea posible, a los horarios de los estudiantes y sus clases, por lo que sería deseable contemplar un **horario de mañana y tarde**.

Es necesario garantizar la presencia de personal de manera estable. Deberá contar con **alguien que represente la estructura y defina los objetivos y las líneas de acción a seguir**. Esta persona deberá conocer bien la política universitaria en solidaridad y ser capaz de plantear, desde todos los ámbitos que son propios de la universidad, acciones desde las más sencillas hasta las más complejas, como el diseño de programas de voluntariado o líneas de investigación y estrategias para el fomento de la docencia en este campo.

No hay que olvidar que trabajar con un colectivo joven y universitario tiene la gran ventaja de que suelen ser muy receptivos a estas actividades, aunque su nivel de compromiso suele ser menor que el de las personas adultas. Costará mantener su colaboración en **periodos de exámenes, de vacaciones**, etc. Por ello, es importante tener en cuenta ciertos factores y su opinión como protagonistas a la hora de diseñar las actividades. Diversos estudios (Chacón y Vecina, 2002) muestran que son varios los factores que más valoran los jóvenes cuando se interesan por el voluntariado, por ejemplo: la flexibilidad en cuanto al tiempo de dedicación, el tipo de trabajo y el nivel de compromiso que requiere, la accesibilidad, el que la experiencia les resulte útil y relevante, la posibilidad de aprender nuevas habilidades, la diversión que les aporte, resultados tangibles y eficientes, etc.

Las actividades **nunca** deberán de ser entendidas **como una mera forma de entretener al voluntario, ni como una actividad rutinaria sin propósito alguno**. Por lo tanto, estas deberán de tener como mínimo las siguientes características: ser necesarias, ser interesantes para el beneficiario, tener un fin y un propósito que el voluntario pueda perseguir y cuya consecución satisfaga sus expectativas y motivaciones.

■ EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

Se puede empezar, por ejemplo, con uno o dos programas de voluntariado propios, organizados y coordinados por la propia universidad, e iniciar relaciones con otras entidades y organizaciones que promuevan el voluntariado. Todas estas actividades pueden planificarse como **experiencias piloto que habrá que evaluar y seguir muy de cerca**. Grandes proyectos, demasiadas metas, objetivos poco realistas supondrán una pérdida de tiempo y una fuerte sensación de fracaso si salen mal.

Hay que evitar iniciar las actividades pensando sólo en captar voluntarios. Antes hay que asegurar que existe suficiente preparación y reflexión previa que permita crear el marco que **garantice la calidad de lo que vamos a hacer**. Incorporar voluntarios si no se sabe qué es lo que van a hacer, qué procedimientos se van a seguir para su incorporación, que formación

se les quiere dar, nunca será un buen comienzo. No hay que obsesionarse, por lo tanto, en conseguir un número altísimo de voluntarios. Lo importante es conseguir que 10 ó 20 ó 50 –no importa el número– **se involucren de verdad, se interesen y consigan hacer un buen trabajo**.

Los programas propios de voluntariado pueden ser muy variados y quedar enmarcados tanto a nivel local como a nivel internacional. Los programas de voluntariado local pueden convertirse en un mensaje muy poderoso, ya que se **responde mucho mejor a las necesidades que se ven como inmediatas, que nos rodean en nuestra vida diaria y además, suelen ser más fáciles de diseñar cuando se está empezando**. Se puede empezar con programas de voluntariado que incidan directamente o que estén próximos al entorno universitario. No hay que olvidar que las universidades manifiestan unas realidades de tipo social que precisan en ocasiones de una intervención solidaria.

En este sentido se sugieren algunas ideas:

- > **Programas de voluntariado para apoyo a estudiantes con discapacidad.** Este es uno de los programas más viables para poner en marcha dentro de las universidades. Existe una clara necesidad en este sentido dentro de las universidades que, aunque quede cubierta –y así debe de ser– de una manera institucional y con programas amplios adaptados a las necesidades del estudiantado con discapacidad, siempre permite el apoyo de voluntarios en tareas muy concretas. Estas tareas pueden ser: enseñar a estudiantes ciegos durante las primeras semanas de inicio del curso el camino desde el transporte público hasta el aula; colaborar en el diseño de un mapa de accesibilidad del campus; acompañar a estudiantes con movilidad reducida a la biblioteca, a la cafetería, etc.; colaborar en la toma de apuntes; escanear textos y apuntes; grabar apuntes en cintas cassette; colaborar en organizar jornadas de sensibilización para el resto de la comunidad universitaria sobre las necesidades y capacidades de este colectivo de estudiantes, etc.

> **Programas de voluntariado en hospitales.** La mayoría de las universidades que cuentan con facultad de medicina o escuelas de enfermería tienen convenios con grandes hospitales para la realización de prácticas. Se puede utilizar este contacto ya establecido para ofrecer al hospital la posibilidad de iniciar un programa de voluntariado con estudiantes universitarios. Este voluntariado no tiene porque estar enfocado exclusivamente para profesionales de la medicina o para estudiantes de la rama sanitaria, sino que permite a cualquier otro estudiante poder acercarse al hospital a realizar tareas como: animación para niños enfermos; apoyo y acompañamiento a las familias con personas enfermas; acompañamiento a personas enfermas que se encuentran solas, etc.

UN CASO REAL

Un grupo de **estudiantes de medicina** de una universidad se acercaron a la estructura solidaria de su universidad, desde la que sabían se apoyaba y promocionaba el voluntariado, para exponer lo siguiente: como estudiantes de medicina acudían habitualmente al hospital para hacer prácticas, acompañar a sus profesores y médicos, aprender a diagnosticar, a moverse por el hospital, a familiarizarse con enfermos, enfermedades, diagnósticos, pruebas, etc., pero sabiendo que ése sería su futuro profesional, querían antes **“acercarse” al hospital de otra manera.**

Querían poder ver y conocer el hospital desde otro punto de vista, conocer lo que sienten los enfermos y sus familias, acercarse a ellos desde un lado más humano, aprender del sufrimiento y de cómo se viven situaciones, a veces límite, para de esta manera **poder ser un día mejores médicos.**

Esta iniciativa fue muy bien acogida desde la estructura de voluntariado y se puso en marcha un nuevo programa de voluntariado que les permitiera, dos tardes a la semana acudir al hospital, para estar cerca de niños enfermos y sus familias.

> **Muchas universidades están situadas en campus cercanos a colegios o a residencias de personas mayores o a centros penitenciarios o junto a un entorno natural de gran valor, etc.** Todas estas situaciones pueden ser aprovechadas para acercar a los estudiantes a otras realidades y permitirles el conocimiento de nuevas situaciones donde poder aprender y colaborar como voluntarios.

- **En los colegios,** por ejemplo, se pueden organizar grupos de alumnos que necesiten apoyos especiales por estar en situación de riesgo debido a circunstancias sociales o económicas. Es importante no confundir esta colaboración con clases particulares. Se trata de apoyar a grupos de escolares inmigrantes, por ejemplo, o a grupos de estudiantes con problemas de adaptación, etc.
- **En la residencia de ancianos** se pueden organizar actividades lúdicas: teatro, juegos, lecturas, concursos de poesías, visitas al campus cuando hay exposiciones u otros eventos de interés, etc.
- **Con personas reclusas** se puede colaborar de muchas maneras: apoyo académico para aquellos que están estudiando, la organización de actividades deportivas o culturales, etc.
- Existen muchos campus que por sí mismos son un entorno natural de interés o están cercanos a **zonas de gran valor ambiental.** Muchos estudiantes pueden colaborar en realizar, por ejemplo, un inventario de la flora y fauna del campus con el objetivo de darla a conocer para preservarla, o pueden organizar campañas de sensibilización para mantener el entorno limpio o colaborar en estudios para desarrollar una universidad más sostenible.

UN CASO REAL

Una universidad puso en marcha un programa de **refuerzo escolar para menores provenientes de contextos sociales desfavorecidos**. Este programa se hizo en colaboración con el ayuntamiento y la comunidad autónoma. El objetivo era facilitar la integración escolar de estos menores, a través de clases de apoyo individualizado en el propio domicilio del menor, impartidas por voluntarios universitarios. Se buscaba, además, reforzar los procesos de aprendizaje, hábitos de estudio y adquisición de competencias cognitivas que inciden en el rendimiento escolar de los menores. Los resultados fueron muy positivos, **se aumentó el rendimiento escolar y la motivación**, así como la sensibilización y el interés de las familias por la educación de los menores.

Para facilitar y orientar sobre como diseñar un programa de voluntariado universitario en el **Anexo 8** se muestra un **ejemplo de diseño de un programa de voluntariado real** organizado y diseñado por la técnica responsable de voluntariado de un Punto de Información de Voluntariado universitario madrileño.

Todos estos ejemplos son posibilidades reales para iniciar acciones de voluntariado atractivas y cercanas a los estudiantes. Más adelante se concretarán otras de gran interés, aunque su organización pueda suponer una mayor complejidad. Antes es necesario recordar que, junto a todas estas acciones, es necesario construir de forma paralela un importante entramado de cuestiones complementarias e imprescindibles que supone ser y/o tener voluntarios en la universidad.

■ LA FIGURA DEL COORDINADOR DE VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

Contar en la estructura solidaria de la universidad con una persona que se dedique a coordinar los programas de voluntariado es imprescindible para garantizar un buen funcionamiento.

Es una buena práctica que esta persona sea alguien con un contrato estable a tiempo completo –perteneciente al cuerpo de personal de administración y servicios de la universidad– y con un perfil que responda a un profesional con **conocimientos suficientes sobre el ámbito universitario** y, al mismo tiempo, con **habilidades para actuar como coordinador de voluntariado**. Esto último implica tener un buen conocimiento de **técnicas de animación, gestión y planificación de programas**.

Es además necesaria una sólida formación en distintos ámbitos de intervención, con un buen conocimiento de la legislación no sólo universitaria, sino también toda la referente al voluntariado. Es muy importante que esta persona tenga, por lo tanto, ese **doble perfil** que aune la parte más académica e institucional que le proporcione la orientación necesaria para implantar un modelo de voluntariado propiamente universitario, con la parte más técnica que conlleva dotarse de habilidades para convertirse en la persona de referencia para los voluntarios capaz de motivar, animar, coordinar, planificar y evaluar.

Es también esencial que esta persona cuente con la confianza y apoyo de sus superiores –directores de la estructura solidaria donde esté ubicada la oficina de voluntariado o directamente del vicerrectorado correspondiente–, de manera que pueda tomar decisiones y ser escuchada en sus propuestas y sugerencias.

Las funciones del coordinador de voluntariado o responsable de la estructura de voluntariado serán²:

- > **Determinar las líneas políticas** que definan el proyecto de voluntariado universitario.
- > **Establecer** los objetivos y actividades para el curso académico: **programación y cronograma**.
- > **Diseñar el itinerario** de voluntariado universitario.
- > **Coordinar** el o los **grupos de voluntariado**.
- > **Establecer relaciones con el mundo asociativo** dentro y fuera de la universidad.
- > **Representar a su universidad** en los foros nacionales e internacionales que se celebren.
- > **Establecer convenios de colaboración** con otras entidades e instituciones de referencia en el mundo del voluntariado.
- > **Establecer** una estrecha **relación con otras universidades** que trabajen por los mismos objetivos.

Es, también, importante que el coordinador de voluntariado **sepa, conozca y potencie el valor que las personas voluntarias universitarias pueden aportar a la propia oficina de voluntariado**. La presencia de éstos puede ser un gran valor añadido que habrá que saber aprovechar y sobre todo estar abiertos para saber aceptar y reconocer sus aportes. De hecho, la incorporación de estudiantes universitarios como voluntarios permitirá ampliar los horizontes y perspectivas de la propia universidad identificando nuevas formas y vías de sensibilización. Sus opiniones pueden **aportar diversidad y nuevos puntos de vista** a la hora de coordinar y organizar los programas de voluntariado o de solucionar problemas. El respeto y reconocimiento, sin sesgos ni prejuicios, a sus habilidades per-

2. La Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid ha editado una guía sobre las funciones del Responsable de Voluntariado que pueden ser complementarias a las funciones propias del coordinador.

sonales, a sus opiniones, etc., creará una importante cultura comunitaria y de solidaridad que puede muy bien ser base de aprendizaje y enseñanza para la propia oficina de voluntariado.

El coordinador de voluntariado universitario organizará su trabajo en **dos niveles** distintos: por un lado, **acompañará a los voluntarios a lo largo de todo su itinerario** y por otro, tendrá que ir construyendo de manera paralela el esqueleto sobre el que ir **montando todas las piezas que irán dando forma a la gestión del voluntariado**, asegurando un correcto funcionamiento y coordinación. Este segundo nivel de trabajo es imprescindible para poder planificar, estructurar y sistematizar el voluntariado y será la base para el desarrollo del itinerario del personal voluntario. Cada fase del itinerario exige unos cimientos sólidos que darán base al trabajo posterior y sobre los que se irán conformando, también, todas las otras acciones que marque la política solidaria de la universidad. Este nivel es realmente importante y exige trabajar a la vez de diversas maneras: desde la estructuración y planificación hasta la motivación y dinamización, pasando por la evaluación, la difusión, la investigación y análisis, etc.



El **itinerario** del voluntariado ha sido descrito desde muy diversas fuentes y son ya conocidos. El propuesto por Aranguren (2002) es un modelo de itinerario en espiral donde todos los momentos se encuentran interconectados entre sí de manera que no se trata de ir salvando escalones, sino de ir alcanzando distintas etapas de manera más horizontal, permitiendo sumergirse en el mundo del voluntariado para alcanzar un modo de ser y de actuar con otros. Su objetivo, por lo tanto, es ser un **itinerario dinámico, que integre marchas y ritmos diferentes, que busque la acción colectiva y con un esquema abierto de manera permanente**. Las fases o momentos que el voluntario debe atravesar son la acogida, la formación, la incorporación, la participación y desarrollo de su actividad, la evaluación y en su caso, la desvinculación. Las universidades pueden aprender y guiarse por las experiencias ya vividas desde el mundo asociativo que son ricas y variadas y que pueden ser un buen referente para la puesta en marcha del itinerario del voluntariado universitario.

■ DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

Difundir la información en el mundo universitario es complejo y no siempre es fácil hacerla llegar a los destinatarios adecuados. Existe una gran contaminación visual: paredes llenas de carteles originales y atrayentes, muchísima información en poco espacio, pocos lugares de referencia para la información. A esto se suma la enorme dificultad de hacer llegar una información novedosa, no tradicional, en los campus universitarios, como es la relacionada con dar a conocer programas institucionales de voluntariado universitario.

La página web de la universidad suele ser un buen medio al que recurrir. Es importante que la creación de la oficina de voluntariado vaya pareja al lanzamiento de una página web desde la cual poder difundir toda la información que se quiere hacer llegar. Colgar esta página en la zona habitual desde la que se proporciona información útil para los estudiantes puede ayudar mucho a difundir el proyecto. Tiene que ser **fácil de encontrar, accesible, con información clara y directa**, con una dirección del lugar físico dentro de la universidad donde se ha ubicado la estructura y una dirección de correo electrónico que facilite el contacto.

Hacer envíos masivos a las **direcciones de correo de los estudiantes** puede ser en principio interesante, pero hay que tener en cuenta que muchos estudiantes no utilizan la dirección de correo que les proporciona la universidad, sino otro tipo de direcciones particulares con otros servidores, con lo cual una gran mayoría puede no ver la información que enviamos. Además no se debe saturar los correos, ya que se puede conseguir el efecto contrario y provocar que llegue un momento en que ya no los lean.

Una buena práctica y que puede ser una buena forma de darse a conocer es **introducir en todos los sobres de matrícula un folleto con información sobre la estructura de voluntariado**. Todo el estudiantado debe pasar por los trámites de la matriculación, por lo que puede convertirse en un momento excelente de contacto. El folleto debe de ser claro y conciso y diseñado teniendo en cuenta el público al que va dirigido, con propuestas

EN SOLIDARIDAD
DA LA NOTA



Ejemplos de lemas y folletos para la publicidad del voluntariado universitario

de actividades y de incorporación inmediata. En el futuro la tendencia será sólo la matriculación *on-line*, por lo que habrá que habilitar otras vías como incluirlo en la página web de la matrícula o dejar los **folletos en las ventanillas de las secretarías o conserjerías** de las facultades y escuelas o en los puntos de información al estudiante. Otra opción puede ser hacer **campañas a principio de curso** en las puertas de las facultades o escuelas, por ejemplo, repartiendo información y dándose a conocer. O en las salidas del metro o tren o paradas de autobuses del campus.

También pueden y deben aprovecharse otros canales de comunicación ya existentes en la universidad, por ejemplo, **revistas o boletines propios de la universidad**, que tienen una tirada mensual o bimensual y que habitualmente difunden noticias internas de interés para toda la comunidad universitaria. Puede negociarse con los responsables de estos boletines para que destinen y dediquen una página del mismo –la contraportada, por ejemplo o incluso elaborar un cuadernillo central específico– con información relativa a la universidad y la solidaridad y en concreto al voluntariado universitario.

También puede crearse un nuevo boletín. En este caso, y para evitar excesiva contaminación informativa, con un carácter distinto, por ejemplo en red, digital. Se puede incluir la **información en la Guía del Estudiante** de cada universidad o en el CD que suele acompañar estas guías.

Es de gran utilidad tener en cuenta el calendario escolar y hacer coincidir las campañas de difusión y publicidad en fechas que sabemos pueden ser más efectivas, es decir, **fuera de los periodos de exámenes, épocas de vacaciones**, etc. Normalmente, los primeros meses del curso entre octubre y diciembre y tras el periodo de exámenes de febrero (entre marzo y abril) son épocas buenas para organizar eventos de este tipo. Elaborar un cronograma exclusivamente para estas actividades suele resultar muy útil.

Cuando la estructura solidaria es una estructura institucional, vinculada directamente a un vicerrectorado y cuya creación ha sido una decisión del propio equipo de gobierno, entonces las propias universidades deben de asumir también la difusión y publicidad de esa seña de identidad que han querido **les identifique también como universidad**. De esta manera, eventos como aniversarios de creación de una universidad o los lemas publicitarios que se utilizan para dar a conocer la propia universidad pueden ser excelentes momentos para introducir palabras que identifiquen también este tipo de trabajo.



UN CASO REAL

Una universidad, para celebrar su 40 aniversario, definió cinco áreas que consideraba identificaban a su universidad. Una de esas cinco fue designada bajo el lema: “**Solidaria, comprometida e implicada socialmente**”. Esto apareció junto a las otras cuatro áreas durante todo el año que duraron los eventos de celebración en torno a esta fecha en todos los eslóganes, carteles, página web, anuncios publicitarios, folletos, etc.

BUENAS PRÁCTICAS EN LOS INICIOS: DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

- > Creación de una página **web de referencia** de la oficina de voluntariado dentro de la web de la universidad. Se sugiere que sea atractiva, accesible, que se actualice permanentemente, se cuelgue algún vídeo promocional, etc.
- > Introducción, en los **sobres de matrícula**, de un **folleto de publicidad** con información atractiva sobre objetivos y actividades.
- > **Campañas puntuales de información** a principio de curso. Reparto de folletos en las puertas de las **facultades o escuelas**, por ejemplo, o puestos informativos que vayan rotando por todas las facultades. Se puede organizar, también, y con una fecha fija un día de bienvenida a principio de curso donde se organicen espacios para dar información sobre voluntariado.
- > **Espacios reservados para información** de actividades solidarias en **boletines internos** ya existentes en la universidad.
- > **Concertar** con profesores la **presencia de los responsables de la oficina de voluntariado un día en su aula** para **presentar la oficina** y los servicios que ofrece.
- > **Aprovechar otros eventos universitarios** donde ofrecer información de la oficina: jornadas de puertas abiertas, AULA, día de bienvenida a alumnos de primer curso, o día de bienvenida a alumnos extranjeros, etc.

En algunos momentos puntuales nos resultará necesario realizar una campaña rápida y más agresiva para cubrir alguna demanda muy concreta de voluntarios que nos haya surgido en alguno de los programas. En estos casos, puede ser efectivo **acudir a las clases y exponer directamente la necesidad a los estudiantes**.

UN CASO REAL

Varias universidades, públicas y privadas, de la Comunidad de Madrid todos los años preparan un **folleto conjunto** desde el que dan **publicidad a las acciones solidarias**. El folleto es presentado cada año en la **feria de AULA** donde los estudiantes de secundaria acuden para informarse sobre los planes de estudio y ofertas de cada universidad que les ayuden a decidir sus estudios y la universidad donde realizarlos. La caseta o puesto de cada universidad ofrece junto a esta información un folleto donde todas las universidades aparecen unidas para mostrar sus acciones en voluntariado, cooperación al desarrollo, etc. Es éste, además, un buen ejemplo de trabajo en red entre universidades.

■ ¿QUÉ HACER CUANDO UN ESTUDIANTE DECIDE INTERESARSE O INCORPORARSE A UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO?

La situación en este punto, podría ser la siguiente: se ha creado la oficina de voluntariado en la universidad, se la ha ubicado en un lugar determinado del campus, se han planificado programas de voluntariado para comenzar teniendo en cuenta la opinión del estudiantado y la viabilidad para el desarrollo de las mismas, se ha lanzado publicidad en los sobres de matrícula y en la página web y se han puesto carteles por las facultades y escuelas. Finalmente, varios estudiantes se acercan curiosos e interesados por las actividades ofertadas.

Lo primero, será **recibirles y explicarles** a cada uno **en qué consisten los programas** insistiendo no sólo en lo que van a hacer sino enmarcándolo en lo que para la universidad significa lanzar este tipo de actividades **como parte de su formación**. Se insistirá también en el ciclo completo que supone incorporarse en alguno de estos programas, que constan de formación inicial, formación específica, colaboración como voluntario, encuentros regulares con el coordinador de voluntariado para el seguimiento y evaluación continua y final de su labor como voluntario.

Es buena práctica que durante este primer encuentro el voluntario rellene una pequeña **ficha con sus intereses y datos de contacto**. De esta forma, tanto si finalmente se incorpora como si no lo hace, se le puede enviar información si así lo desea sobre nuevas acciones que desde la oficina de voluntariado se pongan en marcha y, en general, sobre todas las actividades que desde ella se hacen de manera que no se pierda el interés inicial.

Esta primera entrevista debe entenderse como un primer contacto donde, además de informar, hay que **escuchar con atención lo que la persona interesada está realmente solicitando**. A veces acudirán simplemente movidos por la curiosidad sobre qué se hace desde la unidad de voluntariado; otras veces llegarán con ideas claras, con un conocimiento, formación y experiencia previa en voluntariado y con ganas de incorporarse de inmediato; o vendrán a sugerir ideas, a pedir apoyo para actividades que ya tienen en marcha, a solicitar programas o actividades concretas, etc.

Todas estas motivaciones deberán ser escuchadas con interés y registradas en la ficha de primer contacto. Normalmente, pasarán unos días hasta que vuelvan de nuevo tras haberse leído la información que les dimos y tras haber tomado una decisión. En otras ocasiones, varios de ellos no volverán, pero no hay que olvidar que en algún momento fueron personas interesadas en estos temas y es una buena práctica quedarnos con sus datos –si así lo consienten– para seguir manteniéndolos informados.

A los que decidan finalmente incorporarse se les hará rellenar una **ficha más completa** y se iniciará el itinerario marcado para su incorporación como voluntario. En primer lugar, **se respetará la opción del estudiante** sobre el programa de voluntariado que haya elegido. Si está dudoso y no sabe en cuál de ellos podría encajar se le puede orientar de acuerdo a sus propias experiencias, aficiones, proyecciones, etc. También se le puede **orientar** hacia el proyecto que esté en ese momento más necesitado de colaboración. De todas formas es importante conocer bien las inquietudes, expectativas y perfil del voluntario, ya que no todos se adaptarán bien a cualquier actividad voluntaria. A la larga, si no se ha respetado o indagado bien en el perfil del voluntario para poder derivarle a la actividad más acorde con sus características, pueden aparecer problemas al no realizar adecuadamente las tareas encomendadas y **produciéndose, además, desmotivación**.

A partir de este momento, se le ofrece la **formación básica** y se le incorpora al proyecto inmediatamente, entregándole un **pequeño dossier con toda la información** que le concierne como voluntario universitario.

Ficha de Voluntariado universitario LOGO de la Universidad
 Nombre de la estructura solidaria: _____
 Nombre del Vicerrectorado del que depende: _____

FOTO

A REEMPLAZAR POR (Insertar imagen de la estructura solidaria)

Programa: _____

Nombre: _____
 Fecha primer contacto: _____ Curso académico: _____
 Fecha inicio: _____ Número de matric.: _____

Nombre	Apellidos
DNI/NIE	Fecha de nacimiento
Dirección de contacto (calle, número, distrito, código postal, localidad, provincia)	Teléfono de contacto
	-Móvil
	-E-mail
¿Qué relación tiene con la Universidad?:	¿Trabaja?:
1. Estudiante (grado, máster, doctor, otros)	SI (especificar tipo de trabajo)
2. Estudiante de otros niveles (doctorado, máster, otros)	NO
3. Profesor (fijo/interino)	Comunicación de idiomas y otros idiomas:
4. Otros (especificar)	
¿Tiene algún tipo de discapacidad?:	SI NO
Tipo de discapacidad:	
Tipo de apoyo (o apoyos) necesarios:	

Miembros preferidos (personas que voy a hacer de contacto futuro cuando necesite, poner los nombres): _____

Experiencia profesional (fecha, puesto y sector de actividad): _____

Experiencia en voluntariado

SI (añadir: facultades o FOD donde has colaborado y áreas que realizas)

NO

Formación en voluntariado

SI (añadir del curso, lugar, fecha)

NO

¿Qué motivos te impiden o dificultan como voluntario?:

¿En qué Programas de Voluntariado universitario te gustaría colaborar?:

- Voluntariado ambiental
- Voluntariado de apoyo a personas mayores
- Voluntariado de apoyo a personas con discapacidad
- Voluntariado de apoyo a extranjeros
- Voluntariado de atención de los alumnos
- Voluntariado de apoyo escolar

Otros disponibles:

Horas disponibles: _____

¿Cómo te enteraste de la existencia de [insertar nombre de la estructura solidaria]?:

Observaciones (para poder añadir comentarios, ideas y sugerencias que te puedan ayudar):

Ficha y Firma: _____

Ejemplo de ficha para voluntariado universitario.

Ver Anexo 9



Ejemplo de carnet para voluntariado universitario.

Ver Anexo 9

Este dossier debería de contener como mínimo esta información:

- > Información sobre la **oficina de voluntariado, objetivos y actividades.**
- > Información sobre el **programa de formación básica.**
- > **Carnet de voluntario/a** de renovación anual (obligatorio por Ley).
- > **Relación de derechos y deberes** que contrae como voluntario/-a.
- > **Información sobre el programa de voluntariado** que ha elegido: días, horas, lugar.
- > **Información sobre el itinerario del voluntariado:** formación, incorporación, evaluación, seguimiento, etc.
- > **Documento de compromiso** (obligatorio por Ley).
- > **Seguro** (obligatorio por Ley).

El **acuerdo de incorporación**, que deberán firmar conjuntamente el voluntario o voluntaria y la oficina de voluntariado de la universidad, queda regulado por la **Ley 6/96 de Voluntariado** (ver Anexo 6) y será el documento que establezca la incorporación formal del voluntario o voluntaria.

Será un acuerdo escrito en el que deberían de figurar al menos:

- > Los **derechos y deberes** de ambas partes.
- > Las **actividades, funciones y tiempo de dedicación** del voluntario o voluntaria.
- > La **duración del compromiso** y la **forma de desvinculación.**

Es importante recordar que el proceso durante el cual se capta al voluntario **no es un proceso de selección**, es decir, la entrevista no tiene como objetivo elegir unas personas frente a otras por un determinado criterio o motivo. Toda persona que se acerque a interesarse, que se encuentre motivada para ser voluntario, que muestre un compromiso y entienda y acepte sus derechos y deberes debe ser siempre bienvenida.

Posiblemente, encontraremos que no todas las motivaciones por las que se acercan o se interesan por el voluntariado responden a un único y prioritario deseo de ayudar a los demás. También el deseo de relacionarse con otras personas, de aprender o sentirse útil, de conocer gente nueva, entre muchas otras, estarán presentes.

Nuestro papel será orientarles, canalizar sus inquietudes y facilitarles un espacio de colaboración. También hay que recordar que este proceso está permanentemente abierto y que la figura del coordinador de voluntariado tendrá en todo el proceso una gran responsabilidad, ya que sus habilidades para interesar, escuchar, informar serán esenciales, no sólo para conseguir motivar a nuevos voluntarios, sino también como imagen hacia el exterior que estará dando de la oficina o unidad de voluntariado.

El primer día de la incorporación del voluntario a su actividad es una buena práctica que vaya acompañado del coordinador de voluntariado. Si la acción voluntaria exige un desplazamiento fuera del campus se le deberá abonar la cantidad necesaria para realizar ese desplazamiento. Hay que recordar que, según la Ley, **la acción voluntaria no le supondrá al personal voluntario ningún coste adicional.**

Es una buena práctica también que el tiempo que pase entre el compromiso del nuevo voluntario y su inicio en la actividad sea el mínimo posible. De esa manera **evitaremos desmotivaciones** que suelen ser frecuentes por esta cuestión.

■ ¿CÓMO MOTIVAR?

La motivación se puede conseguir con éxito si se han definido previamente unos **objetivos claros, viables y realistas** con unas **actividades atractivas y adaptadas al ritmo universitario.** Esta adaptación es imprescindible ya que hay que tener en cuenta que entre los objetivos de la promoción del voluntariado universitario está el fomentarlo para ofrecer una formación integral del estudiante, por lo tanto, las actividades en torno al voluntariado que se diseñen deben de quedar **encuadradas dentro del ritmo y actividades propios del sistema universitario.** Por supuesto, tiene también un papel muy importante en la motivación la capacidad y habilidades del propio coordinador de voluntariado.

Es importante iniciar la unidad de voluntariado con una serie de acciones atractivas y de interés para toda la comunidad universitaria. Es cierto que la mayoría de los objetivos están dirigidos al estudiantado, ya que es sobre ellos sobre quienes se quiere provocar una forma nueva de aprender, de entender otras realidades, pero también es muy importante no olvidar que estos programas deben estar abiertos a **cualquier otro miembro de la comunidad universitaria** –docente o PAS– que quiera también canalizar su interés y sus ganas de colaborar. Esto será especialmente importante a largo plazo, cuando las actividades ya estén rodando y la experiencia de unos y otros signifiquen un gran aporte de calidad y enriquecimiento de los programas.

Llegado este punto, debe tenerse muy en cuenta que todo aquello que desde la universidad se proponga en el marco del voluntariado debe **hacerse dentro del propio marco universitario y no emulando, copiando o trasladando lo que desde otras organizaciones de voluntariado se propone o hace.** La universidad trabaja con unos objetivos distintos que no hay que olvidar. Lo que la promoción del voluntariado universitario persigue es ofrecer una **herramienta de sensibilización, de formación de los estudiantes** y no la captación de voluntarios para sacar adelante las actividades de la institución. Por lo tanto, todas aquellas actividades que se diseñen deben estar orientadas hacia ese objetivo principal y será dentro de las funciones propias de la universidad desde la cual se inicien y diseñen las actividades: desde la investigación, la formación, la apertura hacia otras formas de aprendizaje, la formación práctica, la transmisión de conocimientos, etc.

Volviendo a la motivación, ésta puede lograrse a través de muchas vías y en todas ellas tendrá un papel fundamental el **coordinador de voluntariado.** En primer lugar, factores como el proceso de acogida y las actividades ofertadas tendrán un gran peso en la motivación. También dar información clara y concisa sobre las actividades que van a realizarse, **ofrecer** espacios donde los voluntarios se sientan acompañados y valorados, **reconocer** positivamente su participación, **reforzar** su acción con otras actividades importantes como el encuentro informal con otros voluntarios, **fomentar** su presencia en foros y encuentros de voluntariado, **cuidar** algunos detalles personales que les hagan sentirse importantes y reconocidos, **procurar** la unión del grupo, ofrecerles una formación útil que les ayude a mejorar su colaboración y a crecer intelectual y personalmente, tener en cuenta sus opiniones y sugerencias en relación con su actividad, mantener una comunicación continuada con ellos, etc.

Todos estos factores deberemos de tenerlos en cuenta para crear un clima de motivación y garantizar así el éxito de nuestra acción.

■ LA FORMACIÓN

La formación es un derecho y un deber del personal voluntario de acuerdo a la Ley 6/1996, de 15 de enero, de Voluntariado. No sólo por existir esta obligación se debe de prestar una especial atención a esta fase del ciclo o itinerario de voluntariado, sino porque, además, ésta puede servir de herramienta para llevar a cabo los objetivos que desde la universidad se quieren cumplir en voluntariado universitario.

La formación **incrementa el nivel de competencia y la calidad** de las intervenciones, sirve de vehículo para **provocar la sensibilización** y atraer a un número mayor de personas, y por supuesto, es la herramienta más poderosa para conseguir una **formación integral del estudiante**. Esta complementa así su acción voluntaria con la formación más teórica que le induzca y le haga familiarizarse con otras realidades y le enseñe a reflexionar y posicionarse críticamente ante la injusticia social.

Si a la persona voluntaria no se le ofrece una buena formación antes y durante su acción voluntaria se estará perdiendo la posibilidad de conseguir uno de los objetivos del voluntariado universitario: **el aprendizaje constructivo, la formación integral, la dotación de herramientas para poder reflexionar, construir, innovar para mejorar el entorno y el mundo que nos rodea**.

Sin esa formación, su acción voluntaria se puede quedar en una mera presencia pero **sin que ello le produzca ninguna mejora en el conocimiento de la realidad que le rodea**. Se trata de involucrar al voluntario en nuevas actividades, en **nuevas formas de pensar y ver la realidad**, en acercarle a situaciones duras que pueden ser o no reversibles, en ayudarle a pensar en las causas por las que están ellos y ellas allí, en por qué es necesaria su presencia, en por qué otras instituciones no cubren estos servicios, en cómo denunciar situaciones, en cómo mejorar la atención que prestan, en cómo aplicar esto cuando sean profesionales, en cómo no olvidar que existen otras realidades, en cómo hacer para transformar el mundo que nos rodea en, definitivamente, un mundo mejor. Todo esto puede ser encaminado ofreciendo una buena formación

y permitiendo el espacio para la reflexión, la discusión y la evaluación de su acción.

La formación debe de englobar distintos aspectos. Por un lado, es necesaria una **inmersión en el mundo de la solidaridad**. Por otro, servirse del **voluntariado como herramienta**, en la necesidad de **colaborar para transformar**. Se trata de una formación que aporte a los voluntarios instrumentos, criterios y enfoques para analizar y entender la realidad y que les permita generar una perspectiva propia del problema. Esta formación puede ofrecerse tanto al estudiante que está dispuesto a iniciarse como voluntario como a todo aquel que quiera acercarse por primera vez a este mundo. Las propias universidades tienen entre sus docentes excelentes profesores para poder diseñar e impartir este tipo de formación. Existen además otras instituciones que las ofrecen y que cuentan con programas de buena calidad.

La **Comunidad de Madrid** cuenta desde hace varios años con la **Escuela de Voluntariado** desde la cual se ofrece a las personas voluntarias, y a todos los madrileños interesados, un conjunto de actividades educativas con las que complementar la formación que las propias entidades de acción voluntaria llevan a cabo. La Escuela, tal y como recogen los principios del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (2006-2010), entiende la formación como una necesidad y una exigencia en todos los ámbitos de la actividad solidaria. Su programa formativo es amplio y diverso y consta de: **Cursos de Formación Básica en Voluntariado, Formación Específica, Formación para la Gestión y Acciones de Promoción y Dinamización del Voluntariado**. Se trata de un programa formativo de elaboración anual adaptado a las necesidades de los voluntarios y a las Entidades de Acción Voluntaria.

Para la **Red Universitaria de Puntos de Información de Voluntariado**, se organizan cursos específicos de Formación Básica que se imparten en las propias sedes de las universidades.

CURSO DE FORMACIÓN BÁSICA EN VOLUNTARIADO. ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Dirigido a

Todas aquellas personas que quieran iniciar actividades de voluntariado, como primera formación e información, y para aquellas que trabajan ya en asociaciones y deseen reciclar conocimientos.

Objetivos

- Dar una visión general del fenómeno del voluntariado con el objetivo de enseñar y entrenar los conocimientos y habilidades necesarias para la intervención social con colectivos vulnerables.
- Informar sobre cómo está organizado el movimiento voluntario en la Comunidad de Madrid y cuáles son los recursos existentes.

Duración

12 horas

Programa

Módulo I

Voluntariado en la Comunidad de Madrid.

Módulo II

Marco Legal y Ético de la Acción Voluntaria.

Módulo III

Metodología para la Acción Voluntaria.

Módulo IV

Recursos y experiencias para el voluntariado

Una buena práctica es ofrecer este curso de formación básica a todos los miembros de la comunidad universitaria. Si existe mucha demanda se puede hacer dos o tres veces a lo largo del curso. Esto servirá para **motivar a más gente**, para **dar a conocer las actividades de la oficina de voluntariado** –se puede meter un módulo dedicado a dar a conocer el trabajo de las universidades en materia de solidaridad y de la oficina de

voluntariado en particular–, ayudará a **conocer los intereses del estudiantado**, y permitirá en general **sensibilizar a toda la comunidad universitaria** en diversos temas. Se puede, también, aprovechar para pasar una encuesta y empezar así a ir planificando y entrelazando los intereses que la propia universidad tiene en fomentar el voluntariado con los intereses del estudiantado.

Además de la formación básica es necesario **dotar de instrumentos de trabajo** a cada grupo de voluntariado que hayamos ido formando. Los resultados del trabajo de los voluntarios con determinados colectivos pueden ser sorprendentes si se les ha dado una formación previa. Esta formación irá dirigida a mejorar las habilidades de cada voluntario de manera que puedan aprovechar al máximo el potencial que tienen, sacar adelante nuevas destrezas, aportarles los conocimientos y habilidades que necesiten obtener o desarrollar y acercarlos de manera directa y constructiva a la realidad de las personas o entornos con los que colaboran. **Aprender es un objetivo del voluntariado universitario**, por lo tanto, ofrecerles apoyo en su tarea es una misión obligatoria de la universidad y de cualquier entidad, en general, que trabaje con personal voluntario. A aquellos que colaboran con estudiantes con discapacidad, por ejemplo, es necesario explicarles y enseñarles qué es la discapacidad o diversidad funcional, romper tabúes y mitos a través de la formación, aprender a conocer las realidades diarias con las que se enfrentan estudiantes ciegos, sordos, con parálisis cerebral, con escasa movilidad, etc.

Este tipo de **formación específica** sería conveniente incorporarla al principio de la acción voluntaria o a las pocas semanas del comienzo. Es necesario, además, repetirla una o dos veces más a lo largo del curso con módulos nuevos y adaptados, de manera que puedan irse afianzando los conocimientos teóricos con la experiencia ya ganada a lo largo de la colaboración.

Existen otras instituciones, además, de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, que ofrecen formación específica para cada tipo de voluntariado. Sería interesante, sin embargo, a la hora de confeccionar el programa combinarlo también con los profesionales docentes

que en cada universidad existen y que son buenos conocedores de estos temas. De esta manera, se consigue también sensibilizar a los docentes y aumentar su compromiso. También es una buena práctica que en esta formación **participen voluntarios con experiencia**, que puedan contar de manera práctica y directa sus propias vivencias, lo que hará que la formación sea más **cercana y rica en experiencias**. Además, así, se podrá intercambiar información y se hará de la formación una estrategia bidireccional, que enriquezca a nuevos y antiguos voluntarios. Se pueden introducir aquí algunas técnicas grupales como juegos, vídeos, *role-playing*, etc.

Una buena práctica es que en el diseño del programa formativo participen los propios voluntarios teniendo en cuenta las opiniones y sugerencias que hayan podido ir haciendo a lo largo de las sesiones de evaluación. De esta manera se consigue una mejor adaptación del programa a las necesidades reales que los voluntarios demandan y necesitan para mejorar su trabajo.

No hay que olvidar otra parte importante de la **formación** que es la **del propio personal de la oficina de voluntariado**. Es necesario su **reciclaje continuo** en muchas de las actividades que hacen con los voluntarios. Es, además, una forma excelente de conocer, conectar y aprender de otras realidades y experiencias que pueda ser útil incorporar a la gestión del voluntariado en la propia universidad; y es, también, una forma excelente de motivar a las propias personas que trabajan en la oficina permitiendo su formación continua. Ejemplos de temas de interés para el personal que trabaja directamente con el voluntariado pueden ser aquellos relacionados con la **gestión administrativa** (bases de datos, estadística, etc.), con las **nuevas tecnologías** (páginas web, videos, fotografía, etc.), **metodologías para el trabajo y gestión de grupos**, para desarrollar **habilidades sociales**, para **motivar**, etc.

De esta manera, además, los técnicos de la oficina podrán a su vez revertir sus conocimientos en la mejora de la gestión del voluntariado e impartir ellos mismos varios de los temas de formación básica o específica. También les permitirá establecer contactos con otras entidades y

con personas clave y relevantes dentro del mundo del voluntariado. Este tipo de formación es, también, ofrecida ampliamente para el personal de los PIV desde la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.

Es de interés que la formación, tanto la general como la específica, sea reconocida a través de algún tipo de diploma o certificado, de manera que pueda quedar registrada en su currículum o incluso reconocerse con créditos como se comenta más adelante.

■ EL SEGUIMIENTO

El seguimiento y evaluación con los voluntarios es de vital importancia para que la motivación se mantenga alta y se asegure el cumplimiento de los objetivos que se han marcado desde la universidad. Dicho seguimiento o acompañamiento no es fácil y requiere muchísimo tiempo. Es, sin embargo, una de las funciones del coordinador de voluntariado más importante y que también puede reportarle mayores satisfacciones.

Un buen seguimiento de la acción voluntaria por parte del coordinador de voluntariado es una de las principales razones para conseguir un voluntariado con éxito. El seguimiento fomenta la permanencia del voluntario y le hace más satisfactoria su labor. De hecho, **el seguimiento es la etapa clave para conseguir una permanencia a largo plazo de los voluntarios**. Una de las causas de desmotivación de los voluntarios y que les provoca, a menudo, el abandono es el sentirse aislado, realizando una acción en solitario, sin vínculo con la organización y sin sensación de estar siendo importante para alguien o algo. Distintos estudios han encontrado que la preparación adecuada para realizar las actividades voluntarias se relaciona positivamente con la permanencia en el voluntariado. Asimismo, la adecuada selección de los voluntarios, la orientación que ofrecen los coordinadores de voluntariado para reducir la ansiedad que las actividades provocan, la definición clara del rol del voluntario la supervisión y seguimientos adecuados, los refuerzos simbólicos, etc., incrementan, también, en distinta medida, el rendimiento, la satisfacción y la permanencia del personal voluntario (Chacón y Vecina, 2002).

Como ya se ha comentado, es muy importante **acompañar al estudiante el primer día que se incorpora al voluntariado**. Así se le presenta al resto del grupo y a las personas con las cuales iniciará su colaboración. Durante las primeras semanas es recomendable que se le pida al estudiante que se pase por la oficina para comentar cómo le está yendo, qué problemas ve, cómo se está adaptando, qué dificultades encuentra, cuáles son sus sugerencias, etc., o llamarle a menudo para que se sienta acompañado. Los **mensajes** a sus **móviles** suele ser una buena práctica que tiene muy buenos resultados, sobre todo para convocatorias urgentes o para avisos que no precisan una respuesta.

Otra buena práctica durante el seguimiento es, además de una relación directa con cada voluntario, el reunirles a todos como mínimo una vez al mes para poder comentar con ellos cómo están funcionando como grupo. Se pueden realizar en estos encuentros **pequeños ejercicios para fomentar la unión de grupo, aumentar la motivación, etc.**, de manera que puedan hablar con tranquilidad y confianza sobre cómo se sienten y cómo les está yendo.

Estos momentos son especialmente importantes, ya que durante estos encuentros es cuando se trabajará y **se inducirá el aprendizaje no formal** que desde las oficinas de voluntariado se tiene como objetivo. Habrá que aprovechar, por lo tanto, para crear un espacio de reflexión donde los voluntarios analicen y repasen críticamente lo que están haciendo, el porqué de su acción, las causas de las situaciones de desigualdad, cómo paliar estas situaciones, el papel que en todo esto desempeña el voluntariado, su papel como voluntarios universitarias en conseguir la transformación social. Es interesante reflexionar con ellos sobre cómo el voluntariado por sí solo no puede solucionar ni paliar graves situaciones, pero sí puede denunciar, identificar situaciones de riesgo, etc., y hacer cosas y llegar a sitios donde la Administración no llega.

Durante estas fases de encuentro y reflexión la universidad debe de conseguir un voluntariado crítico, reflexivo y atento a la acción que realiza, al porqué de la acción que realiza, que pueda identificar las causas que generan la situación en la que ellos como voluntarios están

interviniendo, denunciando lo que ven. No hay que olvidar que desde las universidades se está también educando.

Este es uno de los puntos más importantes de toda la puesta en marcha del voluntariado universitario: **conseguir una conciencia crítica sobre su acción** que les permita empaparse de otras realidades y de la necesidad de justicia y equidad. Si esto se consigue, las universidades habrán cumplido satisfactoriamente con su doble papel de formar excelentes profesionales y a la vez excelentes personas con conciencia sobre la desigualdad, la miseria, la pobreza y las injusticias. Si, por el contrario, no conseguimos que la persona realice esta reflexión, será muy difícil que lo haga después y, **aunque podrá ser un voluntario, no trascenderá a la dimensión de transformador social, de pensador crítico que define el voluntariado universitario**.

Otra buena práctica en el seguimiento es la **presencia de vez en cuando del coordinador de voluntariado durante la acción voluntaria**. Ver actuar a los voluntarios en el terreno, escuchar sus impresiones y las de las personas con las cuales están colaborando, hacerles sentirse acompañados, puede ayudar mucho a crear un clima de confianza y a aumentar la motivación de los voluntarios.

Pero tan importante como esto es **detectar a tiempo situaciones de desmotivación, desgaste o estrés**. Un buen seguimiento, que permita un espacio abierto para discutir

La labor del voluntariado universitario debe de ir acompañada de una acción reflexiva que obligue al voluntario a analizar el porqué de su acción, a buscar respuestas y soluciones a la realidad con la que se enfrenta, a buscar herramientas para transformar lo necesario, a pensar en lo que hace y por qué lo hace, a analizar su acción, para conseguir una participación activa y constructiva.

cualquier problema o conflicto puede ser de gran utilidad. Además, habrá que prestar especial atención a algunos programas de voluntariado **donde es habitual este desgaste** como, por ejemplo, el acompañamiento a personas mayores en residencias, acompañamiento en hospitales a niños enfermos, acompañamiento a personas seropositivas o programas de voluntariado internacional.

También habrá que prestar especial atención a aquellos voluntarios que, por el tipo de voluntariado en el que participan, realizan su actividad en solitario. Por ejemplo, un programa de voluntariado universitario que atiende a estudiantes con discapacidad puede suponer un tiempo largo en el que el voluntario y el estudiante con discapacidad interactúan solos el uno con el otro. Al voluntario esa **sensación de realizar la tarea en solitario** puede desmotivarle, por lo que se harán paralelamente actividades que permitan el contacto lo más a menudo posible con otros voluntarios que realicen la misma acción y se facilitará un contacto y seguimiento más estrechos.

En los **programas de voluntariado internacional** el seguimiento no podrá ser obviamente presencial, pero habrá que recurrir a otros medios como las llamadas telefónicas, el correo electrónico, el envío regular de memorias sobre su acción y experiencia personal, etc., y la evaluación final, esta sí presencial, a la vuelta.

Suele ser difícil, sin embargo, conseguir un horario adecuado para todos, y no suele ser extraño que de los convocados aparezcan menos de la mitad. Es muy importante poder hallar las causas por las cuales no acuden y determinar si es un problema de horario o de desmotivación, que habrá que tratar de otra manera. Se habrá de hacer, por lo tanto, **un esfuerzo en encontrar los horarios y momentos del curso más adecuados para que todos puedan acudir**. Avisar con suficiente antelación y recordarlo a menudo –aquí los mensajes cortos a móviles funcionan muy bien, como ya se dijo– según se acerque la fecha suele dar buenos resultados.

La oficina de voluntariado de una universidad organizó una **jornada de seguimiento y reflexión con los voluntarios** para evaluar y conocer propuestas de mejora para el programa de apoyo escolar. Una de las sugerencias que se propusieron como herramienta de mejora de la comunicación en el grupo fue abrir un **blog** específico para este tipo de voluntariado, de manera que todos los integrantes del programa, incluida la coordinadora de voluntariado, pudiesen participar y estar en permanente contacto.

Este blog solucionó uno de los problemas que tenía este voluntariado, como era la **comunicación entre dos grupos distintos** que colaboraban en el apoyo escolar en dos días distintos. Por ello, era muy importante que ambos grupos estuvieran en contacto permanente para poder diseñar y programar conjuntamente actividades para ambos días sin que se duplicaran acciones, garantizando así la continuidad entre lo que se hacía un día y lo que hacía el otro grupo al día siguiente y para evitar que los niños del colegio observaran dispersión y poca coordinación, lo que influía negativamente en el respeto hacia los voluntarios.

Son muchas las posibilidades de contacto que facilitan el seguimiento. Dado el tipo de colectivo con el que se trabaja –en general, personas jóvenes– las herramientas tecnológicas más modernas serán muy bien aceptadas. Así, por ejemplo, la organización de la información sobre un determinado programa de voluntariado **puede ser puesta en común en un blog** que ellos mismos diseñen y administren y desde el que el coordinador de voluntariado pueda también participar, moderar los debates, sistematizar y ayudar en la toma de decisiones.

Otra forma de contacto puede ser a través del denominado **facebook** que permite crear un perfil determinado, por ejemplo, el de voluntariado universitario, y colgar información y todo tipo de avisos, noticias, etc., que puedan ser recogidas por los propios **facebook**s de cada voluntario y que a su vez tiene la ventaja de poder multiplicar esta información y difundir-

la entre otras personas (amigos, familiares del voluntario) que accedan a esa página.

También puede ser interesante que entre el coordinador de voluntariado y los voluntarios exista otra figura, la de mediador. Este puede ser un voluntario muy motivado, con capacidad de liderazgo, creativo, etc. y que puede ayudar mucho al coordinador de voluntariado a realizar el seguimiento, ya que puede recoger más directa y rápidamente las inquietudes, problemas o sugerencias del grupo y transmitirlos en seguida.

El seguimiento es también un mecanismo formal de establecer con los voluntarios un **contacto regular que les haga sentirse parte de un equipo y apoyados y reconocidos constantemente.**

Además de las prácticas ya mencionadas, y de las que se comentan más adelante relacionadas con el reconocimiento, se pueden realizar pequeños gestos que sirvan para acercar la unidad de voluntariado de la universidad y a su coordinador con el personal voluntario.

Estas acciones pueden ser:

- Hacerles llegar una **tarjeta de felicitación por su cumpleaños** recordándole el importante valor de su colaboración.
- Introducir sus datos en la base de datos desde la que habitualmente **se envía información de interés sobre diversas acciones relacionadas con la solidaridad:** encuentros, fiestas, conciertos, campañas, viajes, etc.
- Proponerles la elaboración de una **memoria final grupal y atractiva**, como por ejemplo un vídeo, un póster, un folleto, una revista, un cuento, etc. De esta manera, durante su acción voluntaria, tienen la doble motivación de ir recopilando material para finalmente exponerlo en alguno de los encuentros que se hagan o para mostrarlo en alguna de las actividades que se utilicen como reconocimiento.
- Publicar periódicamente en la página web de la oficina de voluntariado sus **memorias y experiencias con fotos y vídeos.**

- Organizar una **dirección de correo grupal** desde la cual todos los voluntarios estén interconectados y puedan intercambiar comentarios y opiniones.
- Organizar un **boletín interno de información** que les llegue periódicamente cada vez que haya alguna noticia de interés o alguna actividad extra. No tiene que ser, por lo tanto, algo complejo, sino simplemente el desarrollo de una noticia o la difusión de una actividad concreta que se envíe por correo electrónico a todos los voluntarios involucrados en ello. Se puede nombrar a un voluntario o a un grupo de ellos para que se responsabilicen de hacerlo. Esa función puede ir rotando.
- Invitarles a que colaboren en el **diseño de las próximas campañas de promoción del voluntariado** (carteles, folletos, etc.) y en el **diseño de material publicitario** que les identifique como grupo de voluntariado universitario (gorras, camisetas, etc.).
- Crear un **calendario en la web** donde puedan verse con facilidad las actividades. De esta manera se pueden planificar con tiempo las actuaciones y ayuda a recordar y mantener al día lo que se está haciendo. También permite obtener una perspectiva temporal de todo lo que se ha ido haciendo durante el curso.

■ LA EVALUACIÓN

Si se van realizando los seguimientos de manera regular se estará haciendo ya una verdadera evaluación continua. De las sesiones de seguimiento se puede obtener mucha y valiosa información sobre cómo ir mejorando aquellas cosas del programa que no han ido funcionando bien o captar ideas para introducir nuevos elementos que dinamicen y motiven. Los estudiantes universitarios suelen ser, como cualquier persona joven, creativos y con muchas ganas e ilusión por colaborar. Es necesario poder **potenciarles sus habilidades** creando los espacios donde poder hacerlo. Se pueden introducir cosas novedosas según se vaya viendo el funcionamiento del grupo. Por ejemplo, ellos suelen ser bastante más imaginativos sobre cómo motivar a más estudiantes, sobre cómo diseñar campañas más atractivas, sobre cómo ampliar las acciones, etc. **Es interesante escucharles y para ello crear los necesarios encuentros donde evaluar estas cuestiones.**

Tras el seguimiento, y sin tener que ser excesivamente exhaustivos, es útil tomar notas de lo que se ha observado y elaborar una pequeña memoria o acta que ayudará mucho para poder mejorar la coordinación del voluntariado. A final de curso, resultará de interés que los voluntarios **elaboren una memoria de su actividad donde reflejen su experiencia personal y dejen constancia de cómo ha sido su colaboración.**

Una evaluación final resulta imprescindible. Se puede aprovechar un fin de semana antes de los exámenes finales o después (aunque se corre el riesgo de que entonces sea difícil encontrarles) para que durante dos días se junten los voluntarios de varios programas y puedan comentar sus actividades, sus impresiones, etc. Una buena práctica puede ser que la persona que conduzca esta evaluación final sea **alguien externo a la propia oficina de voluntariado de la universidad**, de manera que también el estudiantado pueda evaluar la coordinación que han tenido a lo largo de todo el curso y de esta manera poder mejorar también la labor del coordinador de cara al próximo curso según las sugerencias recibidas. En este caso, y si se cuenta con un evaluador externo a la universidad, es importante que se le expliquen bien los objetivos del voluntaria-

do universitario, de manera que la evaluación pueda ser conducida hacia la obtención de resultados en este sentido. **La Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid** puede ofrecer excelentes profesionales para este tipo de evaluación.

Una buena idea es aprovechar este encuentro para que uno de los días pueda hacerse entrega de su **diploma o certificado por haber colaborado como voluntario en un determinado programa.** Existen experiencias en las que la entrega del certificado es realizada **por el propio rector de la universidad**, lo que supone un gran aliciente para los estudiantes y un momento para el encuentro y el intercambio de experiencias entre el rector o vicerrector y los estudiantes.

> ¿QUÉ SE BUSCA EN LA EVALUACIÓN? ¿POR QUÉ HAY QUE HACERLA?

La evaluación va a ser la herramienta a través de la cual podremos analizar el grado de cumplimiento de nuestros objetivos y así poder mejorar nuestra acción, el servicio que se presta, nuestra propia coordinación, etc. **No realizar una evaluación de nuestras actividades supondrá no saber identificar los problemas, no saber encontrar soluciones a los mismos cuando aparezcan, perpetuar errores, bajar la calidad de nuestro servicio, y en definitiva, conducir nuestro trabajo hacia el fracaso.**

No es fácil realizar una buena evaluación y a veces incluso existen ciertas reticencias a escuchar o descubrir que hay cosas que estamos haciendo mal y por las que somos justamente criticados. Hay que superar esa perspectiva y asumir que **es necesaria la crítica para mejorar nuestro trabajo.** Se puede hacer desde un entorno abierto y flexible donde el planteamiento inicial haya sido siempre la motivación de superarnos a través de una mayor calidad en nuestro trabajo y dispuestos siempre a escuchar de una manera positiva aquellos aspectos que no están funcionando. Es importante y una buena práctica que desde el principio la oficina de voluntariado plantee entre sus objetivos la evaluación de todos los aspectos de su trabajo, de manera que desde el principio exista el ambiente necesario para saber escuchar y recibir críticas constructivas. Además, **saber**

aceptar y sobre todo saber cambiar y adaptar aquellas cosas que no están funcionando son un ejemplo inmejorable hacia las personas con las cuales trabajamos. Si hemos sido y nos han visto exigentes con nosotros mismos, sabremos y será bien aceptada la exigencia que planteemos a aquellos con quienes trabajamos.

La evaluación debe de ser objetivo de la oficina de voluntariado de manera que los resultados de ésta sean la base fundamental para la planificación y programación anual del voluntariado universitario. No hay que olvidar, además, que el proceso evaluativo del voluntariado universitario no tiene que resultar ajeno o distinto a otros procesos evaluativos que dentro de la universidad son habituales y que **buscan la mejora de la calidad** y del rendimiento científico y académico obligando a una mejora continua de la calidad de todos los servicios que presta

> **¿QUÉ EVALUAR EN VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO?**

Son muchos los aspectos a evaluar; en realidad, todo puede y debe de ser evaluable. Hay que partir de los objetivos que la oficina de voluntariado se había marcado. Es decir, lo que evaluaremos será el **grado de cumplimiento de esos objetivos**. Si los objetivos fueron bien identificados, la evaluación nos resultará mucho más fácil.

De manera general, los objetivos del voluntariado universitario girarán alrededor de **tres ejes fundamentales** que son sobre los que realizaremos la evaluación:

- > **El impacto de la acción voluntaria sobre los propios voluntarios.**
- > **El resultado de la intervención de los programas de voluntariado sobre los beneficiarios.**
- > **La propia coordinación y la gestión realizada desde la oficina de voluntariado de la universidad y en concreto desde los PIV.**

- El primer eje es uno de los principales, ya que el **voluntariado universitario se fundamenta en sensibilizar al estudiantado, en inculcarles valores relacionados con la justicia, la solidaridad, el respeto y la participación**. Hay algunos indicadores que podemos utilizar para conocer el grado de implicación de los voluntarios y el nivel de compromiso o de transformación que su acción está teniendo sobre ellos. Es importante, sin embargo, recordar que la evaluación en este caso trabaja a dos niveles muy distintos: a corto y a largo plazo. A corto plazo se pueden medir algunos aspectos, pero es a largo plazo **donde realmente estaríamos viendo el impacto final sobre estos jóvenes**. Esta última evaluación resulta mucho más compleja y habría que realizarla muchos años después. Sin embargo, sí que hay indicadores en el presente sobre los que podemos ir trabajando para identificar ese impacto sobre los jóvenes. Estos indicadores son, por ejemplo, el grado de satisfacción de los voluntarios, su grado de compromiso, sus reflexiones y actitud, su motivación e interés por seguir colaborando y formándose, su implicación con otras entidades y otros programas tras terminar su paso por la universidad, etc.
- El segundo eje **evaluará el resultado de la intervención de la acción voluntaria en cada uno de los programas de voluntariado**. Si estos programas fueron diseñados y coordinados por la propia oficina de voluntariado de la universidad habrá que guiarse por los objetivos que se buscaba en cada uno de los programas. Además de con los voluntarios –para poder valorar también a nivel de grupo su satisfacción– **habrá que hablar con los beneficiarios y todas aquellas personas relevantes para ese determinado programa**. Por ejemplo, si la acción se realiza en una residencia de ancianos se hablará con los propios ancianos para que cuenten cómo están viviendo esta experiencia, qué sugerencias tienen, qué podría mejorarse del trabajo que realizan los voluntarios, etc. Se hablará también con el personal de la residencia: enfermeras, trabajadores sociales, etc., que ayudarán a tener una idea más global de cómo se vive esta acción dentro de la propia residencia. Es posible, que quie-

ran ajustar los horarios, el número de voluntarios, sugerir nuevas actividades que redunden en ciertos aspectos (motrices, cognitivos, etc.) de las personas mayores.

- El tercer eje es fundamental para poder **mejorar y dar calidad a la oficina de voluntariado**. Evaluar nuestra propia gestión no es fácil y, ya se ha comentado, cuenta con la complejidad de no querer aceptar en muchos casos la crítica. Como buena práctica, se sugiere dejar esta evaluación en manos de **evaluadores externos que puedan de manera objetiva proporcionarnos información útil y constructiva para la mejora de nuestro trabajo**. La opinión de los propios voluntarios es aquí muy importante y, por ello, es esencial que se sientan cómodos y en un ambiente relajado donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y reflexiones sobre cómo mejorar la gestión y coordinación que sobre ellos se realiza.

UN CASO REAL

Una universidad **evaluó al final de curso la experiencia de los voluntarios universitarios**. Ante la pregunta de qué es lo que más les gratificó de su experiencia a lo largo de todo el curso, fueron tres las respuestas más comunes. En primer lugar, el **ayudar y sentirse útil**. En segundo lugar, ver el **resultado alcanzado**, y en tercer lugar, los **sentimientos y sensaciones** que a ellos mismos les provocó esta acción. Estos resultados muestran el gran valor personal que atribuyen a la acción voluntaria, lo que debe de tenerse en cuenta en el diseño y planificación de las actividades y valorarlo durante la fase de seguimiento.

■ LA IMPORTANCIA DEL RECONOCIMIENTO

Es muy importante que la universidad sepa reconocer el trabajo que los voluntarios hacen. Es cierto, que sus acciones no están encaminadas a mejorar, apoyar o colaborar con la propia universidad –aunque su presencia mejora la calidad universitaria–, sino que en este caso los voluntarios universitarios han sido motivados desde la propia institución para que puedan conocer, aprender y reflexionar de manera crítica otras realidades que permita a la larga conseguir la transformación. No se busca, por lo tanto, el agradecimiento de la institución, sino el reconocimiento de la institución a los estudiantes por haber realizado una acción, también, universitaria. El reconocimiento, además, tiene un gran valor, ya que, gracias a él, se fomenta, indirectamente, el interés y la motivación por realizar actividades voluntarias.

Existe una batería enorme de posibilidades, algunas de ellas ya comentadas como acciones para poner en marcha durante el seguimiento, que pueden servir como reconocimiento a la labor que realiza el personal voluntario.

A las ya mencionadas se pueden añadir las siguientes:

- > Celebrar un acto especialmente planificado y organizado para esta ocasión donde **se den a conocer al resto de la comunidad universitaria las personas que han colaborado en ese curso escolar como voluntarios**. Se les hará entrega del **certificado** donde se haga constar el tipo de colaboración que han realizado y las fechas de la misma. Sería una buena práctica que el **propio rector** ante toda la comunidad universitaria, les hiciera entrega personalmente de este reconocimiento, lo que será valorado muy positivamente por los voluntarios.
- > Invitarles a **participar en congresos, seminarios o encuentros** para poder plasmar y dar a conocer todo su trabajo. Es un **incentivo fuerte y muy universitario** inscribirles y apoyarles para participar en un congreso nacional o internacional sobre el voluntaria-



Ejemplo de certificado de reconocimiento. Ver Anexo 9

do u otros con temáticas similares donde puedan exponer su trabajo y compartir experiencias.

- > Organizar **encuentros con otros jóvenes universitarios europeos** para que puedan intercambiar experiencias. Este tipo de encuentros puede ser perfectamente apoyado por el programa Juventud en Acción de la Unión Europea. Para los voluntarios universitarios puede ser un enorme reconocimiento invitarles a participar en alguno de estos encuentros en otro país donde disfrutarán durante varios días del encuentro con otros jóvenes y del conocimiento de otros países y culturas.
- > Invitarles a participar en los boletines de las universidades **contando su experiencia**.
- > Presentarles a los medios de comunicación, que periódicamente se acercan a las universidades para conocer el trabajo solidario que se hace en las universidades, de manera que sean ellos mismos **quienes cuenten, narren y sean entrevistados sobre su experiencia**.

Habrà que tener en cuenta otros aspectos que también pueden considerarse como reconocimiento y que no implican necesariamente un valor material. Según varios estudios realizados con personas voluntarias éstas consideran también como un reconocimiento que refuerza notablemente su trabajo el hecho de **poder conocer gente con los mismos intereses, el intercambio de experiencias** con otros voluntarios, la **formación e información recibida**, la **atención que se les presta**, etc. (Chacón y Vecina, 2002). Proporcionar espacios para que todas estas situaciones se generen puede convertirse en una parte esencial del trabajo de reconocimiento.

> ¿SE DEBEN O NO DAR CRÉDITOS COMO RECONOCIMIENTO?

Según la Ley Estatal de Voluntariado y el resto de leyes de las comunidades autonómicas, incluida la de Madrid, no se podrá gratificar la acción voluntaria ni en especie ni en dinero. ¿Esto engloba los créditos académicos? Este es uno de los grandes debates que las estructuras de voluntariado de las universidades se plantean desde hace años. Y no hay un consenso aceptado por todas.

Quizá el debate debería de tener en cuenta dos cuestiones fundamentales:

- > La primera, los **objetivos y las premisas fundamentales por las cuales se organiza el voluntariado universitario**: servir de herramienta de sensibilización, conseguir la formación integral del estudiante, inculcar valores solidarios, buscar la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.
- > La segunda, **recordar a qué y por qué las universidades conceden créditos académicos** para que formen parte del currículum de los estudiantes.

Basándonos en ambas cuestiones, la reflexión nos conduce a pensar que el reconocimiento de créditos por hacer una tarea voluntaria **puede estar confundiendo los objetivos que el voluntariado universitario busca**. Los valores que se buscan no son los de enseñar que hacer esto, colaborar

aquí o allá, se premia. Muy al contrario, se pretende fomentar la idea de que esta actividad **puede ser parte de la vida de quien la realiza sin más**, como un valor enorme que no requiere que nadie premie desde fuera para poder realizarla, sino que es uno mismo quien se siente satisfecho, enormemente satisfecho, por haberla realizado. **Sin necesidad de un incentivo**. Así, la solidaridad se convierte en una actitud vital.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la segunda cuestión, sí es de interés para las universidades que parte de esa promoción de voluntariado quede registrada como parte de la formación del alumno ya que la universidad enseña y educa y quiere a través de la formación inculcar estos valores.

Por lo tanto, parece que **la acción voluntaria no debería ser reconocida con créditos académicos**, ya que perdería la esencia y la verdadera motivación de quien la realiza y de las razones por las que lo hace, sin embargo, toda la **formación** que en torno a la acción voluntaria reciben los estudiantes, **sí debiera contemplar el reconocimiento de créditos** como refuerzo a la formación integral del estudiante.

■ LA DESVINCULACIÓN

Las oficinas de voluntariado universitario han de estar preparadas para el momento en que los voluntarios decidan dejar de serlo. Es realmente importante que exista un espacio creado y bien gestionado donde aquellas personas que deciden dejar de ser voluntarias puedan hacerlo sintiéndose, también en ese momento, acompañadas.

Para la universidad será muy importante conocer las causas que han llevado al cese de la colaboración, ya que **puede existir detrás una importante desmotivación que habrá que evaluar y corregir sus causas si fuera necesario**. Esa desmotivación puede ser una mala coordinación, haber creado demasiadas y falsas expectativas, una mala gestión del horario y actividades, etc. Todos estos motivos es importante detectarlos –a ser posible con bastante más antelación, durante la fase de seguimiento y evaluación– para valorar hasta qué punto pueden ser modifica-

das las causas que los han provocado y poder seguir manteniendo la ilusión y motivación de aquel voluntario que quiere dejar de serlo. Según un estudio estadounidense con estudiantes voluntarios universitarios los motivos más importantes que les mueven a tomar la decisión de ser voluntarios son motivos que giran en torno a los valores del altruismo. Sin embargo, los motivos de carácter más utilitario o interesados como las relaciones establecidas con otros voluntarios son, según este mismo estudio, los que más mueven a los voluntarios a seguir vinculados con la entidad y a seguir manteniendo su colaboración (Winniford et al, 1995).

En muchas otras ocasiones la desvinculación será un proceso natural provocado por causas ajenas e independientes de la gestión y coordinación del programa. Dentro de estas causas **no es raro en las universidades encontrar bajas de voluntarios asociadas comúnmente a cuestiones académicas**: exámenes, periodos de prácticas, viajes, sobrecarga lectiva, finalización de los estudios, etc.

Es muy importante, por ello, que los programas y acciones que se diseñen no sean demasiado ambiciosos o alejados de la realidad de la vida universitaria, de manera que puedan preverse estas situaciones. Sí es cierto, sin embargo, que esta adaptación debe de ir pareja con la **exigencia de un compromiso serio y formal del voluntario**. Las primeras entrevistas pueden ayudar a informar con claridad y seriedad del compromiso que van a adquirir y de la importancia que su colaboración tiene sobre ellos y sobre las personas con las que van a colaborar. De esta manera se pueden **evitar desvinculaciones que responden más al capricho** y a una falta de seriedad y compromiso que a una causa de fuerza mayor.

Es buena práctica recordar e informar desde el principio al voluntario que existe una fase de desvinculación por la que tendrán que pasar cuando cesen en su colaboración. Es importante hacerlo porque así evitaremos situaciones a veces indeseables como, por ejemplo, dejar de tener contacto de pronto con algún voluntario y que sea a través de una tercera persona por la que nos enteremos que dejó hace semanas el voluntariado.

Ejemplo de ficha de desvinculación.

Ver Anexo 9.

La fase de desvinculación tendrá una pequeña entrevista donde el voluntario pueda sentirse cómodo para comentar las razones de su salida. Si las motivaciones alegadas están ligadas a la propia gestión del voluntariado será un buen momento para determinar posibles **acciones de mejora en la coordinación del voluntariado** o en su caso para **ofrecer alternativas** cuando las razones alegadas así lo permitan. Por ejemplo, se pueden ofrecer otras formas de colaboración en otros programas o en otras entidades; proponer otros horarios o una colaboración puntual para determinadas campañas o situaciones concretas.

Es también el momento de hacerle llegar a la persona el **reconocimiento y agradecimiento por su colaboración** y a través de la ficha de desvinculación que le pediremos que rellene con sus motivos y una pequeña encuesta de valoración, podemos ofrecer **seguir informándole**, si así lo desea, sobre actividades que desde la oficina de voluntariado se hagan. De esta manera **la desvinculación no tiene por qué ser completa** y le mantendremos en la base de datos, quedando siempre abiertos a su reincorporación si así lo desea.

Muchos estudiantes universitarios, que han estado colaborado durante años como voluntarios, cuando acaban la carrera se desvinculan y, sin embargo, es posible seguir manteniendo el contacto con ellos, informándoles de nuestras actividades e incluso pidiendo su

colaboración en varias de las actividades que organicemos, por ejemplo, formativas o de sensibilización.

Una buena práctica es establecer y contemplar la posibilidad de definir y estar abiertos a nuevos perfiles de voluntariado, por ejemplo, voluntarios colaboradores con una vinculación exclusivamente puntual, etc. Todos ellos pueden quedar incluidos y ser igualmente bienvenidos, **estableciendo con ellos vínculos distintos, pero permitiendo flexibilidad y apertura**, ya que de otra manera muchos quedarían fuera.

Qué se busca en la fase de desvinculación:

- > **Conocer los motivos de la salida para poder evaluarlos y corregir las causas que los han provocado** si están estrechamente vinculadas con la gestión y coordinación del voluntariado.
- > **Agradecer** al voluntario su colaboración.
- > Definir su **futura vinculación** con la universidad.
- > **Orientarles y canalizarles** hacia otras vías de participación social y voluntariado fuera del entorno universitario.

■ ¿CÓMO ORGANIZAR LA INFORMACIÓN?

Para poder realizar eficazmente la gestión del voluntariado hay que diseñar con antelación una buena base de datos. Ésta será nuestra herramienta más útil de trabajo y, por ello, diseñarla bien desde el principio, aunque lleve un tiempo, es realmente importante y evitará a la larga pérdida de tiempo, confusiones, duplicidad de acciones, etc.

La base de datos no tiene por qué ser complicada, pero sí tiene que contener toda la información que necesitemos. Se puede hacer en Access o incluso en tablas de Word/Excell aunque a medida que vaya aumentando la complejidad nos resultará mucho más cómodo tenerla en un programa específico para bases de datos.

Es necesario contar, también, con **fichas para cada voluntario** donde vayamos registrando cada evento relacionado con él: tipo de voluntariado donde se inserta, formación recibida, etc. Toda esta información la pasaremos después a la base de datos informática desde donde podremos cambiar la información, cruzar datos, sacar estadísticas, etc.

Es muy importante que toda esta información sea manejada por una persona que centralice todos los casos y **se eviten así duplicidades y problemas derivados del uso de la base de datos por muchas personas**. A veces, cuando la complejidad es muy alta, lógicamente una única persona no podrá abarcarlo todo y será necesario incorporar a otra u otras personas que manejen también toda la información. Es útil entonces que la base de datos se ofrezca compartida entre varios ordenadores, de manera que si se hace un cambio, inmediatamente pueda ser visto por todos. Lo que se desaconseja por completo es tener varias bases de datos con la misma información ya que la confusión será al final notable.

Otra acción muy útil es incorporar e **incluir inmediatamente** tras el contacto con el voluntario su **dirección de correo electrónico** en la libreta de direcciones del programa que usemos para recibir y leer correos electrónicos (Eudora, Outlook, etc.), de manera que quede ya registrado para enviarle información.

La información que manejaremos estará dividida en tres bloques principales:

- > **La personal**, referida al propio voluntario (nombre, sexo, edad, dirección, correo electrónico, teléfonos de contacto, estudios que realiza, aficiones, experiencia previa en voluntariado, etc.).
- > **La relacionada con su acción voluntaria** (tipo de voluntariado, formación recibida, seguimiento, participación en acciones, etc.).
- > **La relacionada con su desvinculación** (motivos, interés en reincorporarse en el futuro, etc.).

Toda la información recogida deberá cumplir lo previsto en la **Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal**.

Si el estudiante es derivado a otra organización, también se le pedirá que rellene todos los datos y se mantendrá contacto regular con él como seguimiento. En este caso, el compromiso lo firmará, no con la oficina de voluntariado de la universidad, sino con la organización donde se incorpore como voluntario.

Se deben solicitar también **dos fotografías**: una para el carnet y la otra para la ficha. Cuando se tienen muchos voluntarios es muy importante **poder identificarlos con rapidez**, algo a lo que ayudará mucho tener a mano una foto.

Los pasos que se deben seguir para organizar la información serán los mismos que hemos establecido durante el primer contacto: la entrevista, el seguimiento, etc. La primera vez que una persona se interesa por lo que hace y ofrece la oficina de voluntariado de su universidad se registrará una **ficha de primer contacto** en la que se recogen datos básicos como el nombre, los apellidos y la forma de contacto. El correo electrónico inmediatamente se registra en una base de datos de Eudora o Outlook junto con el de todos aquellos que han manifestado interés por el voluntariado.

Si la persona vuelve de nuevo, porque tras ese primer contacto ha decidido incorporarse a algún programa, entonces se le hace rellenar, tras la entrevista, una segunda ficha que recoge una información más completa sobre sus motivaciones, intereses, etc., y que se informatizará y quedará registrada y almacenada en la base de datos general y en la específica para cada grupo de voluntariado. Además, sus datos de contacto pasan a la lista de distribución del grupo de voluntariado donde ha quedado incorporado. Tras esta segunda entrevista, la persona entra en un **periodo de prueba** que superará para darse definitivamente de alta como voluntario adquiriendo todos los **compromisos, derechos y deberes** ya mencionados.

Suele resultar útil mantener carpetas donde ir recopilando todas las fichas, organizándolas por tipos de voluntariado e ir sacando las bajas y desvinculaciones, manteniendo toda la información, así, lo más actualizada posible.

■ CUESTIONES LEGALES: ¿A QUÉ OBLIGA LA LEY?

> SEGURO

De acuerdo con la **Ley del Voluntariado (Ley 6/1996)**, es obligatorio dotar al voluntario de un **seguro de accidentes**. Aunque esta Ley no obliga a mantener también un seguro que cubra la **responsabilidad civil**, la **Ley 3/1994 del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid** sí lo hace y recoge que las entidades deberán tener suscrita una póliza de seguros que cubra los daños ocasionados a terceros. Esto es importante, ya que los estudiantes colaborarán con terceras personas y es de interés que un seguro garantice indemnizaciones que pudieran resultar por daños corporales y/o materiales, así como los perjuicios económicos que de ellos se deriven ocasionados a terceras personas durante el desarrollo de su acción voluntaria. Por ejemplo, que algún anciano pueda caerse mientras estaba con el voluntario, o que algún estudiante con discapacidad tenga un pequeño accidente mientras era acompañado por su voluntario. Existen varias empresas de seguros especializadas en este tipo de seguros (accidentes y responsabilidad civil) y en muchas ocasiones incluso especializadas concretamente en voluntariado.

Es muy importante mantener un registro -un **libro de registro**, puede ser muy útil- de las **altas y bajas de los voluntarios** con detalle de las fechas de incorporación y salida.³ La empresa de seguros, en caso de algún incidente, solicitará un registro de este tipo, especialmente, si el seguro suscrito no es **nominativo**, sino que se hace para un determinado número de estudiantes. El que no sea nominativo puede tener ventajas e inconvenientes. En el caso del voluntariado universitario serán frecuen-

3. Llevar este registro de altas y bajas del personal voluntario es además una obligación establecida por la Ley Estatal de Voluntariado.

tes las entradas y salidas, por lo que **si no es nominativo será más fácil y rápido de gestionar**. Para los casos en los que la acción voluntaria se realice en otros países habrá que ampliarlo para cubrir repatriaciones, gastos médicos en el extranjero, etc.

> GASTOS REALIZADOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES

Según la Ley del Voluntariado estatal también se deberán de **cubrir los gastos que la acción voluntaria desencadene**. Esto implica tener en cuenta varios costes, como pueden ser el desplazamiento, el material utilizado en la organización de eventos, etc. De igual manera, la Ley contempla que habrá que dotar al personal voluntario de los medios adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

> FORMACIÓN, RECONOCIMIENTO, ACREDITACIÓN, PARTICIPACIÓN

De acuerdo a la misma Ley, queda también recogido que habrá que establecer los sistemas necesarios para **informar, orientar y formar**, tanto inicial como permanente, a los voluntarios.

Igualmente habrá que disponer de algún mecanismo que permita **acreditar e identificar** al personal voluntario.

El **reconocimiento** también queda regulado por la Ley y, de hecho, se especifica que la acreditación de la prestación de los servicios voluntarios se efectuará mediante **certificación** en la que como mínimo consten los datos personales e identificativos del voluntario y de la entidad, en este caso de la universidad. En el certificado también es necesario que se detalle la fecha, duración y naturaleza de la prestación efectuada.

La Ley recuerda también que los voluntarios tienen derecho a **participar activamente en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas**. Y a realizar su actividad en **condiciones de seguridad e higiene**.

La Ley de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid recoge, además de todo lo anterior, que los voluntarios firmarán un **compromiso de**

incorporación como mecanismo de acceso a los programas de voluntariado. **Este compromiso cubrirá como mínimo los siguientes puntos:**

- > Conjunto de **derechos y deberes** que corresponden a ambas partes.
- > Contenido detallado de las **funciones y actividades** que se compromete a realizar el voluntario.
- > Proceso de **preparación** previo o simultáneo requerido, en su caso, para el desempeño de la labor encomendada.
- > La **duración** del compromiso y las causas y formas de **desvinculación** por ambas partes.

▼ AUMENTANDO LA COMPLEJIDAD

Una vez iniciadas las primeras actividades de la oficina de voluntariado y evaluado su funcionamiento se pueden aumentar las acciones que se impulsen desde ella, aumentando la complejidad y abriéndose a otros campos de acción.

No debe olvidarse que **el papel de las universidades en la promoción del voluntariado va mucho más allá de la organización de programas de voluntariado**. Las universidades, entendiendo su papel como agentes sociales con responsabilidad y compromiso social, pueden y deben trabajar el voluntariado desde muchas facetas y desde todas las funciones que le son propias. Las funciones tradicionales de la universidad – formación, transmisión de conocimiento, investigación- que a su vez derivan en la creación de un pensamiento crítico, el análisis y la reflexión, son clave para el trabajo en la promoción del voluntariado. Así, **se puede y se debe fomentar la docencia, la investigación, la sensibilización en materia de voluntariado**. Se puede, además, abrir la acción a otros colectivos, a otros perfiles de voluntariado, establecer convenios y contacto con otras instituciones y entidades, complementar un trabajo ya existente, reforzarlo, apoyarlo, fomentar el trabajo en red, sumar esfuerzos.

De esta manera, el voluntariado universitario cumplirá con su objetivo de **trascender más allá de lo meramente instrumental para pasar a lo positivo y colectivo**. Este hecho diferencia y justifica en gran medida la existencia de un voluntariado universitario.

■ ORGANIZANDO OTROS VOLUNTARIADOS

En primer lugar, pueden ampliarse los programas de voluntariado. **Aumentar el radio de acción**. Ya se han comentado varios ejemplos de programas que pueden ponerse en marcha a nivel local y cercano, pero también pueden ofrecerse programas que permitan a los estudiantes salir de su país y colaborar como voluntarios en otros países y en situaciones culturales radicalmente distintas, donde tendrán que enfrentar-

se, además, de al cambio cultural, a duras situaciones de discriminación, pobreza, xenofobia, miseria, etc. También pueden ofrecerse actividades en colaboración con otras entidades o mantener una colaboración como voluntario a través de acciones *on-line*.

> VOLUNTARIADO INTERNACIONAL

Suele tener un componente muy atractivo para los jóvenes. Les permite **conocer de cerca el trabajo que se hace en materia de cooperación internacional** y posibilita la potenciación al máximo de ciertos valores como la tolerancia, el respeto, el valor de la interculturalidad, etc.

La experiencia de las universidades en promover este tipo de voluntariado es alta y es **unánimemente reconocido el valor que tiene como herramienta de sensibilización**. Un estudiante enviado fuera de su país como voluntario dentro de un programa bien organizado y con unos objetivos muy claros, experimenta una transformación que le confiere **una forma distinta, más solidaria y cercana, de entender el entorno y el mundo en el que vive**.

Es, también, una forma de **implicar a las universidades** para que tengan la posibilidad de ofrecer profesionales y/o personas recién licenciadas con un gran conocimiento de temas tan diversos como el medio ambiente, psicología, derecho, ingenierías, etc... Existe además un deseo muy fuerte entre los jóvenes universitarios de poder ofrecer sus conocimientos a personas, entidades o instituciones de otros países donde puedan sentirse útiles.

El voluntariado internacional es una herramienta de gran valor para las universidades y una forma de contribuir éstas en el campo de la cooperación al desarrollo. Además, permite crear un espacio desde el que las universidades puedan contribuir a alcanzar los **Objetivos del Desarrollo del Milenio**. Estos se han convertido en la hoja de ruta de la cooperación al desarrollo desde que en el año 2000 y, dentro del marco de Naciones Unidas, 189 estados y gobiernos se comprometieron a trabajar para que antes del año 2015 se erradicaran la pobreza y el hambre, se lograra la educación primaria, se promoviera la igualdad de género,

se redujera la mortalidad infantil, se mejorara la salud materna, y así, hasta lograr ocho objetivos.

En este tipo de voluntariado habrá que hacer **un esfuerzo mayor en el seguimiento** para evitar y prever situaciones de desgaste y estrés vividas por los voluntarios en situaciones a veces duras e impactantes, situaciones que ocurren en un entorno cultural desconocido y muy distinto al familiar y cercano. En estos casos son normales las **sensaciones de frustración, impotencia, insatisfacción** ante las que el coordinador de voluntariado deberá de estar muy atento. Además, sin un buen seguimiento, los voluntarios internacionales pueden sentirse menos implicados en el programa y en los objetivos del mismo y empezar a interesarse sólo por cumplir sus objetivos personales.

Una buena práctica en este tipo de voluntariado es poder realizar con los voluntarios actividades en las que, a su vuelta, puedan **contar sus experiencias y dar a conocer al resto de la comunidad universitaria las situaciones detectadas y los problemas que otras culturas y poblaciones sufren**. Por ejemplo, se les puede animar y apoyar a realizar una exposición fotográfica en alguna sala de exposiciones de la universidad u organizar unas jornadas específicas para que puedan contar su experiencia. También, se les puede pedir colaboración para las sesiones formativas previas llevadas a cabo antes de la salida de un nuevo grupo de voluntarios.

En este tipo de voluntariado habrá que hacer un esfuerzo mayor en el seguimiento para evitar y prever situaciones de desgaste y estrés vividas por los voluntarios en situaciones a veces duras e impactantes, situaciones que ocurren en un entorno cultural desconocido y muy distinto al familiar y cercano.

UN CASO REAL

Cuatro jóvenes universitarios tuvieron, a través de su universidad, la oportunidad de colaborar como voluntarios durante seis meses en organizaciones en Vietnam, Burkina Faso y República Dominicana.

- **En Vietnam**, un estudiante colaboró en la construcción de una página web para la organización para la que había sido seleccionado pero, además durante su tiempo libre se comprometió con otra organización vietnamita en apoyo a personas en situación de marginación y exclusión social.
- **En Burkina Faso**, otro estudiante diseñó, para una universidad burkinabesa, un interesante proyecto para la elaboración de una base de datos donde por primera vez se reunieron todas las ONG que operan en el país; además, y a iniciativa propia organizó un servicio de voluntariado local para los estudiantes de dicha universidad en colaboración con estas ONG.
- **En República Dominicana**, dos estudiantes promovieron la redacción del primer borrador del Estatuto del Voluntario, que no existía en el país.

Cada universidad tiene múltiples posibilidades de organizar este tipo de voluntariado en convenio con otras instituciones, entidades o universidades.

A modo de ejemplo se citan a continuación algunas modalidades ya existentes en las universidades y que se han desarrollado con éxito:

Servicio de Voluntariado Europeo (SVE)

Este servicio está dentro de la acción comunitaria “Juventud en Acción” de la Comisión Europea. Su objetivo es desarrollar la solidaridad y promover una ciudadanía activa y un entendimiento mutuo entre los jóvenes. Permite a una persona joven –entre 18 y 30 años– participar activamente en una organización de un país diferente al que reside, ofreciéndole entrar en contacto con otras culturas y otros idiomas para llevar a cabo una labor de voluntariado en un amplio campo de actividades de carácter social, medioambiental, cultural, deportivo, artístico, etc. Los proyec-

tos tienen una duración de entre 6 y 12 meses (existen posibilidades en algunos casos de estancias más cortas). Las organizaciones de acogida pueden estar en países europeos, en países vecinos asociados (sureste de Europa, Europa oriental y Cáucaso y países asociados mediterráneos) y en otros países asociados del mundo (latinoamericanos, africanos, asiáticos), que tengan firmados acuerdos previos con la Comunidad Europea para este fin. **El programa subvenciona la mayor parte de los costes y resulta, en general, muy atractivo para los jóvenes universitarios, permitiendo dar salida a una inquietud, manifestada muy habitualmente por ellos.** El programa, además, permite acoger en las universidades a jóvenes de otros países, con lo que se puede enriquecer notablemente el intercambio y las experiencias. La universidad actúa como entidad de envío o acogida, situaciones ambas para las cuales debe darse previamente de alta.

Programa de voluntariado universitario de Naciones Unidas ante los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Este programa es coordinado por la Universidad Autónoma de Madrid desde el año 2002 y está **abierto al resto de universidades españolas**. Permite la participación, durante seis meses, de estudiantes universitarios en programas que Naciones Unidas tiene en distintos países del mundo. Los objetivos son contribuir desde la universidad y como voluntarios universitarios a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**. El programa tiene una fase previa de formación en España, y otra en la sede del programa de Voluntarios de Naciones Unidas en Bonn (Alemania). Cuenta **con apoyo de la AECID** y de varias comunidades autónomas.

Programa de voluntariado en universidades latinoamericanas

En el año 2008 se puso en marcha un programa de voluntariado universitario para las universidades madrileñas que permite la estancia por seis meses de **universitarios madrileños** en proyectos de voluntariado que otras **universidades latinoamericanas** están desarrollando. El pro-

UN CASO REAL

Una universidad evaluó la experiencia de 38 estudiantes que habían participado, durante el curso 2006-2007, en un programa universitario de voluntariado internacional. Estos jóvenes habían pasado seis meses en distintos lugares del mundo colaborando en proyectos enfocados hacia los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** y se quiso evaluar el impacto que esta experiencia había tenido a su vuelta sobre sus perspectivas laborales, su compromiso en el voluntariado y sobre su decisión de continuar formándose en estos temas.

Los resultados mostraron que en los meses siguientes a la finalización de su voluntariado el 66%, seguía vinculado e interesado en estos temas. De ellos el 52% había encontrado **trabajo relacionado con la cooperación al desarrollo** simultaneando varios de ellos este trabajo con **actividades de voluntariado** o con **formación complementaria**; el 32% colaboraba como voluntario en alguna organización y el 16% decidió seguir formándose en estos temas a través de master y cursos de especialización.

yecto, que está actualmente en fase piloto, cuenta con apoyo de la **Comunidad de Madrid** y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Su objetivo es potenciar el intercambio con otros voluntarios universitarios, de América Latina en este caso, para conocer experiencias de otras universidades y estimular el contacto entre jóvenes universitarios en el campo de la solidaridad.

Programa de voluntariado universitario en los campamentos de refugiados saharauis de Tindouf (Argelia)

Con apoyo de la **Comunidad de Madrid**, las universidades madrileñas tienen desde el año 2007 la posibilidad de contribuir a conocer y sensibilizar sobre la situación del pueblo saharauí a través del envío de voluntarios universitarios a los **campamentos de refugiados saharauis**, colaborando a través de las instituciones saharauis en distintas áreas identi-

cadas previamente y en las que resulta necesaria la colaboración. El trabajo de apoyo en los campamentos es de dos meses.

Proyectos fin de carrera

Algunas universidades cuentan con interesantes experiencias en la realización de **Proyectos Fin de Carrera (PFC) orientados a la cooperación al desarrollo**. Aunque no se trata de un programa de voluntariado internacional como tal, esta experiencia está permitiendo fomentar en las universidades el contacto de los jóvenes con otras realidades y permitiéndoles realizar **proyectos de investigación aplicada** de enorme interés en el ámbito de la cooperación al desarrollo.

Verano Solidario

Suele ser habitual que a medida que se acerca el periodo de vacaciones numerosos estudiantes, pero también profesores y personal de administración y gestión de la universidad, se interesen y deseen conocer actividades que les permitan **colaborar durante los meses de verano como voluntarios en algún otro país**. Aún cuando se les comenten los programas que la oficina de voluntariado de la universidad desarrolla en este sentido, es importante poder ofrecerles información más concreta sobre **asociaciones y entidades que durante los meses de verano organizan este tipo de colaboración**. Una buena práctica puede ser ponernos en contacto con varias de ellas e invitarlas a participar en una



jornada en la universidad para que, a través de casetas o mesas informativas y antes de que acabe el curso escolar, ofrezcan esta información en los campus.

Programas de voluntariado internacional de otras entidades

● INSTITUTO DE LA JUVENTUD

El programa de Jóvenes Cooperantes está abierto a jóvenes entre 18 y 29 años que estén inscritos como demandantes de empleo. Ofrece la posibilidad de **participar en algún proyecto de cooperación en países de América Latina, Europa Central y Oriental o Asia**. Está organizado por el **Instituto de la Juventud** en colaboración con el **Instituto Nacional de Empleo (INEM)** y la **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**.

● AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID)

La AECID tiene suscritos acuerdos con un amplio número de organizaciones internacionales y multilaterales para la financiación de plazas para jóvenes profesionales y expertos españoles destinados a integrarse en actividades que ejecutan dichos organismos. Las personas seleccionadas son destinadas a puestos en países de desarrollo o en oficinas de gestión. En la actualidad existen tres programas donde los jóvenes universitarios pueden integrarse: **jóvenes profesionales en prácticas (JPO)**, con diversas agencias y programas de Naciones Unidas; **jóvenes expertos en delegaciones de la Unión Europea (JE)** y **Programa de Voluntarios de Naciones Unidas (VNU)**.

> VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO EN COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

En muchas ocasiones resultará de interés organizar programas de voluntariado en colaboración con otras instituciones o entidades. De hecho, muchas universidades optan por este tipo de colaboración antes o a la vez que organizan ellas mismas sus propios programas de voluntariado. **Las universidades pueden colaborar con otros actores del voluntariado como ONG o instituciones o entidades públicas o privadas que potencian también el voluntariado**. Ese tipo de colaboración permite un contacto intenso y eficaz entre el mundo asociativo y la universidad y establece importantes lazos que pueden ofrecer interesantes frutos para ambas instituciones.

Hay modalidades muy variadas que se pueden poner en marcha. La más sencilla es que la universidad actúe **como puente entre las ONG** que precisan voluntarios y los estudiantes que desean colaborar con ellos. Sin embargo, una buena práctica es concertar una entrevista con la ONG para conocer con detalle el perfil de voluntario que busca y definir la forma en que se les derivará. Habrá que concretar quién da la formación –básica y específica–, quién hará el seguro, etc.

También se puede definir la forma de dar publicidad a la demanda de la ONG: se puede poner un aviso en la web, o carteles en las facultades u organizar un acto específico para esta ocasión en el que la ONG o las ONG se den a conocer, expliquen su proyecto y las necesidades que tienen. Buscar este espacio es muy deseable, ya que **permite la entrada en los campus de los proyectos sociales y medioambientales que muchas entidades llevan a cabo y que es de interés que se den a conocer también como forma de sensibilización para toda la comunidad universitaria**. Se puede aprovechar para ello la celebración del día del voluntario o unas jornadas de solidaridad en el campus y atraer la presencia de asociaciones que trabajan en este campo para que, a través de mesas informativas den a conocer sus proyectos.

Aún cuando se les derive a una asociación, es una buena práctica que el voluntario potencial pase la entrevista en la oficina de voluntariado de la

universidad. Así puede establecerse un contacto que permitirá el seguimiento posterior y la introducción de los datos del estudiante en la lista de personas interesadas en recibir información sobre temas de solidaridad que periódicamente la oficina puede hacer llegar. **Normalmente, la carta de compromiso, el seguro y gran parte de la formación serán responsabilidad de la asociación,** pero es bueno que la universidad tenga la ficha con sus datos y que realice un seguimiento periódico del voluntario. De esta manera, si se detecta algún problema, el voluntario podrá sentirse acompañado y respaldado por la universidad o al contrario la universidad puede ayudar a la ONG a mediar con el voluntario si éste presentara algún problema.

Existe también la posibilidad de establecer vínculos más permanentes con algunas ONG si la colaboración ha sido buena e interesa seguir manteniéndola de forma estable. En estos casos se puede firmar un convenio que detalle el tipo de colaboración entre ambas entidades y las actividades a las que ambas se comprometen.

> VOLUNTARIADO *ON-LINE* O VIRTUAL

Existen situaciones en las cuales muchas personas de la comunidad universitaria demandarán poder participar como voluntarios pero alegarán **falta de tiempo o dificultades para poder desplazarse hasta el lugar de la acción voluntaria.** Esta situación la podremos encontrar entre **personas con discapacidad** o con **fuertes cargas familiares** o con **horarios de trabajo poco flexibles.**

En estos casos, desde las universidades podemos acercarle otra modalidad de voluntariado que es el voluntariado *on-line* o virtual. Este voluntariado consiste en **colaborar a distancia con una organización sin fines de lucro, utilizando las nuevas tecnologías de la información, especialmente internet y el correo electrónico.** Existen muchas formas de participar y, dependiendo de con qué organización se contacte, se podrá participar a nivel local o internacional.

Para muchas organizaciones este tipo de voluntariado es un recurso de muchísimo valor. Muchas de ellas **acceden de esta manera a expertos con excelentes conocimientos y habilidades que de otra forma sería imposible.** En las organizaciones de voluntariado hay diversas tareas que no requieren obligatoriamente presencia física en la sede, como son, por ejemplo, las asesorías en temas contables, legales o fiscales; la resolución de dudas sobre la constitución de asociaciones y fundaciones; la búsqueda de información sobre subvenciones; la traducción de textos; el diseño de logotipos o folletos informativos; la redacción de artículos para publicaciones o páginas web, etc. En el área informática especialmente, muchas organizaciones de voluntariado necesitan personas para el diseño, programación y mantenimiento de sus páginas web.

Una de las organizaciones que ofrece un serio y excelente trabajo en este sentido de cara a países en desarrollo es el **Programa de Voluntariado *on-line* de Naciones Unidas.** Este servicio ofrece a personas de todo el mundo la posibilidad de comprometerse con organizaciones de otros países que precisan de apoyo de voluntarios para sus actividades. De esta manera, se **ponen en contacto a través de internet organizaciones y voluntarios y voluntarias,** mientras que el servicio de Naciones Unidas coordina a ambos para asegurar una efectiva colaboración *on-line.*

Desde las universidades podemos establecer contacto con estas organizaciones y vincularlas a nuestra unidad de voluntariado anunciando sus prestaciones en nuestra página web a través de un enlace o distribuyendo información concreta a través de otros medios. Así podremos ofrecer **una gran oportunidad a muchos estudiantes con discapacidad y para docentes y personal de administración y servicios que no cuentan con mucho tiempo o prefieren este tipo de colaboración.** Además, no tiene por qué ser excluyente de una colaboración presencial, pudiéndose simultanear ambos tipos de voluntariado.

■ ABRIÉNDOSE A OTROS COLECTIVOS

No sólo las acciones o la promoción del voluntariado en las universidades deben de estar dirigidas al estudiantado. Existen otros colectivos dentro de la propia universidad a quien deben de abrirse también todas estas acciones. Existen numerosas experiencias de **docentes universitarios** que quieren dedicar parte de su tiempo a colaborar como voluntarios, tanto desde su papel activo de docentes, como desde su papel de jubilados y/o profesores eméritos. También el **personal de administración y servicios** (PAS) de las universidades muestran un constante interés por participar activamente en el voluntariado. Hay que tener, por lo tanto, en cuenta a la hora de planificar las acciones, que habrá que diseñar y abrir el voluntariado universitario a otro tipo de colectivos.

Ya se ha comentado la importancia de ser flexibles en los perfiles de voluntariado universitario. Habrá casos en que éstos sólo puedan o quieran colaborar como tales en determinados momentos, es decir, como **colaboradores puntuales**. Este hecho, suele ser común en las universidades debido a las fluctuaciones de las actividades escolares – periodos de prácticas, viajes, etc.– o por motivos de carácter personal. Personas que se encuentran en estas situaciones pueden igualmente ser bienvenidas y sólo habrá que tenerlo en cuenta a la hora de explicitar su compromiso. También es importante no olvidar que queden registradas en la póliza de seguros durante su colaboración para evitar cualquier imprevisto.

En los casos de docentes y PAS es necesario adaptar las actividades a sus propias expectativas y conocimientos. **Ambos colectivos cuentan con una gran experiencia profesional y su tipo de colaboración podría producirse a otro nivel**. Existen varias posibilidades, como por ejemplo profesores que quieren colaborar y apoyar a otros docentes extranjeros que llegan como profesores visitantes y con quienes pueden actuar como mentores, enseñándoles la universidad, el entorno, facilitándoles actividades culturales, de ocio y tiempo libre, etc. Los integrantes del colectivo de PAS pueden ofrecer su tiempo y conocimientos en actividades de gestión y organización en aquellos programas de voluntariado que así lo requieran.

Una Fundación, que tiene como objetivo la **formación de personas con discapacidad intelectual**, estableció un convenio de colaboración con una universidad para organizar cursos formativos en su Facultad de Formación de Profesorado y Educación.

Estos cursos permiten la formación profesional de personas con discapacidad intelectual en numerosos campos y es habitual, además, que varios servicios universitarios los acojan durante unos meses en prácticas. El conocimiento del mundo universitario que se ofrece a estos jóvenes les permite aprender sobre la función que desde las unidades o estructuras de voluntariado se hace y varios de ellos manifestaron su intención de poder colaborar también como voluntarios en algunos de los programas.

El hecho de su discapacidad intelectual no es un impedimento para poder realizar un itinerario completo, si se llevan a cabo las adaptaciones que se precisen necesarias. Esta universidad **adaptó la formación junto con los docentes que les impartían clase diariamente y se les hizo partícipes del programa de voluntariado con personas mayores que desde la universidad ya se estaba coordinando**. La interacción con el resto de voluntarios universitarios y con las personas mayores ha supuesto un **enriquecimiento mutuo** para todos los colectivos implicados.

Además de estos colectivos universitarios, existen otras posibilidades que pueden darse en las universidades, como el interés del personal de contratas y servicios o estudiantes extranjeros o estudiantes con discapacidad. **Habrá que estar abierto a todos ellos y prever programas y actividades si se diera el caso. Otro aspecto que no debe descuidarse son las cuestiones legales**, en el caso de que trabajemos con menores voluntarios o personas con discapacidad intelectual que precisaran, unos, permisos paternos o maternos, y otros, un modelo de seguro adicional.

■ UN POCO MÁS ALLÁ: EL VALOR AÑADIDO DE SER UNIVERSIDAD

Las universidades tienen la capacidad y deben potenciar, más allá de la puesta en marcha de programas de voluntariado, otros aspectos vinculados a la promoción del voluntariado. **Sus potencialidades la hacen imprescindible en liderar otras acciones, como las relativas a la investigación, la formación o la sensibilización.**

> ¿QUÉ SE PUEDE HACER DESDE LA INVESTIGACIÓN?

La universidad puede y debe **promover estudios, investigaciones y doctorados que permitan caracterizar, delimitar, cuantificar y cualificar el fenómeno del voluntariado.** En muchas ocasiones la ausencia de datos empíricos que relacionen las distintas características sociodemográficas, motivacionales, aptitudinales, etc., de los voluntarios con las características del contexto y de las organizaciones en las que desarrollan su labor, tiene importantes repercusiones prácticas. Además, existe un vacío importante de investigaciones que analicen, desde perspectivas multidisciplinares, el impacto del voluntariado; estudios sobre el concepto mismo de voluntariado; investigaciones que arrojen luz para identificar nuevas vías, nuevas herramientas, nuevas formas de voluntariado.

Toda investigación en torno al voluntariado supondrá una enorme contribución para administraciones públicas, instituciones, organismos, ONG y todas aquellas entidades responsables de organizar, diseñar o ser protagonistas de programas de voluntariado.

Las universidades pueden investigar en varios campos de enorme interés en torno al voluntariado y cuentan, además, con varias herramientas para hacerlo.

¿Qué investigar?

- La **contribución real del voluntariado** a nuestra sociedad.
- La **evolución** que ha sufrido el **fenómeno** y el **concepto** del voluntariado en los últimos años.
- Las **necesidades actuales** de voluntariado en los diferentes ámbitos.
- El **impacto** de estas acciones **sobre el propio voluntario.**
- Los **retos** que el futuro plantea al voluntariado.
- El impacto de voluntarios universitarios en las organizaciones.
- Las principales **motivaciones** de los voluntarios, cuáles son sus **expectativas**, las características de su personalidad, qué factores inciden en su mayor o menor **compromiso** o que les lleva abandonar las organizaciones.
- Las **necesidades formativas** en el campo del voluntariado.
- El **perfil y características** del voluntario universitario.
- Las **motivaciones y actitudes de los jóvenes universitarios** en torno a la solidaridad.

UN CASO REAL

La Comunidad de Madrid, dentro de su labor de apoyo y promoción del voluntariado, **potencia la investigación y los estudios** para dar a conocer y divulgar la realidad del voluntariado en esta Comunidad. Varias de estas investigaciones han sido encargadas y llevadas a cabo por investigadores de universidades madrileñas que han permitido obtener manuales de referencia del voluntariado madrileño para distintas agencias, públicas y privadas, que desarrollan su labor en este terreno, proporcionando, también, la base para la elaboración de políticas públicas como es el **Plan Regional de Voluntariado.**

¿Cómo hacerlo?

- A través de **proyectos de investigación** y lanzamiento de **convocatorias de investigación** dentro de las propias universidades para fomentar el estudio en este campo.
- A través de la **colaboración con instituciones públicas** en la realización de investigaciones de interés para el diseño, por ejemplo, de una política pública en el mundo del voluntariado o de nuevas campañas de planificación de programas con orientaciones nuevas.
- Promoviendo trabajos de investigación, como **tesinas, tesis, proyectos fin de carrera**, investigaciones para la obtención de los Diplomas de **Estudios Avanzados (DEA)**, etc., que contengan aplicaciones de interés social.
- Promoviendo investigaciones en **colaboración con ONG y otras entidades del Tercer Sector** que demanden estudios concretos sobre algún área de interés para su trabajo.
- Fomentando que el profesorado utilice sus **años sabáticos** en realizar investigaciones para organismos internacionales, ONG y otras instituciones relacionadas con temas solidarios, de justicia social y voluntariado.

UN CASO REAL

Una universidad realiza desde hace unos años una convocatoria que anima a los estudiantes a realizar sus **proyectos fin de carrera en temas relacionados con la cooperación al desarrollo**. De esta manera, se consigue el doble objetivo de potenciar la investigación en el campo de la solidaridad y a la vez se consigue aumentar la sensibilización de los estudiantes.

> ¿QUÉ SE PUEDE HACER DESDE LA FORMACIÓN?

Se ha comentado anteriormente la importancia de la formación en el itinerario de los voluntarios. En este apartado se habla de la formación de una manera más global, es decir, **desde la función propia que le corresponde a la universidad en formar y enseñar a los jóvenes** que la sociedad le confía.

La importancia de que la universidad asuma que la solidaridad, la cooperación al desarrollo, los valores del voluntariado, etc., son también parte de la formación que desde las instituciones de educación superior se quiere ofrecer, es enorme.

Son muchas y varias las posibilidades que se pueden ofrecer:

- Introducir, en los currícula de los estudiantes, **asignaturas sobre solidaridad en general y en particular, sobre el fenómeno del voluntariado**. Estas asignaturas pueden ir introduciéndose poco a poco a través de asignaturas de libre configuración u optativas.
- Favorecer la **formación de carácter práctico** (practicum, prácticas, proyectos fin de carrera,...) **en ONG**. Esto permitirá a los estudiantes conocer el mundo de las ONG, ver cómo se trabaja con voluntarios, qué tipo de acciones se pueden hacer y permitirá conocer de cerca la gestión del voluntariado a la vez que sensibilizará y orientará a los estudiantes sobre nuevos yacimientos de empleo. Se puede, además, promover este tipo de formación práctica para que se haga en países en vías de desarrollo, tal y como ya hacen, por ejemplo, algunas universidades a través de proyectos fin de carrera.
- Organizar y ofrecer **formación de postgrado como máster y títulos de experto o especialista** relacionados con el voluntariado.
- Ofrecer cursos reglados y a la carta a **otras instituciones que buscan formación específica en el mundo del voluntariado**, por ejemplo para los responsables de voluntariado de organizaciones o para voluntarios que precisen de una formación específica.

- Organizar **cursos para el profesorado** donde se impartan asignaturas sobre el valor de la solidaridad, la importancia de la educación para el desarrollo, etc.
- Promover la **formación a distancia** en estos temas que basada en las nuevas tecnologías, pueda **multiplicar el efecto de las acciones** formativas y llegar a más personas.

UN CASO REAL

Una universidad hace varios años recibió la sugerencia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de organizar un **máster que pudiera profesionalizar a las personas que trabajan en las ONG** y a todas aquellas interesadas en trabajar en un futuro en el tercer sector. Se buscaba aumentar la calidad del trabajo en estas organizaciones, de manera que pudieran contar con profesionales especializados en gestionar, coordinar y dirigir el trabajo diario en una ONG, desde preparar las cuentas y memorias económicas, hasta cómo realizar una buena campaña de *marketing* o coordinar eficientemente un grupo de voluntarios. El **máster tuvo un gran éxito** y está en la actualidad en su décimoquinta edición.

> ¿QUÉ SE PUEDE HACER DESDE LA SENSIBILIZACIÓN?

Todas las acciones mencionadas anteriormente tienen una enorme carga de sensibilización, todas ellas permiten el acercamiento y la concienciación sobre el mundo del voluntariado. Estudiantes involucrados en programas activos de voluntariado o estudiantes que realizan investigaciones en este campo o universidades que publican investigaciones que arrojan luz sobre cualquier aspecto relacionado con el fenómeno del voluntariado **son en sí mismas actividades que promueven la sensibilización.**

Existen otras acciones que de una forma más directa pueden también hacerse desde las universidades en el campo de la sensibilización.

Veamos algunas ideas:

- Celebración del **Día Internacional del Voluntariado** –5 de diciembre–. Los campus universitarios son lugares propicios donde celebrar este día con numerosas acciones como conciertos, exposiciones, talleres, conferencias, etc. La imaginación es importante para poder motivar y hacer llegar el mensaje dentro de los campus. Los propios voluntarios que ya están involucrados en programas de voluntariado pueden **ser los protagonistas en organizar varias de estas acciones.** Consolidar además y de manera sistemática un día señalado en el calendario escolar para esta celebración puede servir de punto de partida para organizar muchas otras acciones relacionadas con el mundo de la solidaridad. De hecho, varias universidades realizan en sus campus acciones de este tipo como la **Semana de la Solidaridad o la Semana Verde** (para temas medioambientales) o el **Día de la Discapacidad,** o el **Día de los Derechos Humanos,** etc., que permiten desarrollar acciones diversas de recordatorio sobre estos temas. Involucrar en ellas a los profesores es también una buena práctica, ya que permite multiplicar el efecto. Se les puede encargar la organización de una determinada actividad para realizar en sus aulas, por ejemplo: invitar a alguna persona relevante en uno de estos temas para que imparta la clase ese día, o pedir que acompañe a sus alumnos a alguna exposición que se haya organizado en el campus y que puede ser de interés por la materia que esté tratando en ese momento en clase: Objetivos del Desarrollo del Milenio; género y desarrollo; cambio climático; atención a la diversidad, etc.
- **Promover y apoyar las asociaciones de estudiantes** que nazcan con el objetivo de promover la solidaridad.
- **Apertura del campus a las ONG** y a su trabajo.
- **Establecer vías permanentes de contacto con las ONG** y el trabajo que hacen (convenios, colaboraciones anuales, etc.). Por ejemplo, la universidad puede establecer como un valor positivo para la contratación de ciertos servicios externos, como las cafeterías, que en el

pliego de condiciones se valore si esta tiene previsto ofrecer café u otros productos de comercio justo a través de contactos con alguna ONG.

- **Organizar** en los campus y de manera sistemática **seminarios, debates y sesiones divulgativas** para sensibilizar sobre aspectos concretos de la acción voluntaria.
- **Fomentar y apoyar iniciativas** de los miembros de la comunidad universitaria destinados a la sensibilización y denuncia de situaciones injustas.

> ¿QUÉ TIPO DE ASESORÍAS TÉCNICAS PUEDEN REALIZAR LAS UNIVERSIDADES PARA OTRAS ENTIDADES?

Ya se ha comentado la labor de las universidades hacia otros actores, ya sea a través de investigaciones concretas y puntuales **que sean de interés y utilidad hacia otras instituciones, organizaciones y entidades**, como acciones formativas que sean demandadas por otros actores del mundo del voluntariado y que desde la universidad pueden ser perfectamente cubiertas.

Existen, además, otras posibilidades que pueden aumentar y expandir las dos opciones ya mencionadas –formación e investigación– ofreciendo **apoyo, consulta y asesoría hacia otros actores**.

Estas posibilidades abarcan las siguientes:

- **Evaluación de programas y proyectos** de otras entidades y organismos.
- **Asesoría en la redacción de planes de voluntariado**, diseño de políticas, etc.
- **Transferencia de herramientas y de buenas prácticas** en la gestión de voluntariado universitario a otras instituciones, especialmente otras universidades nacionales o internacionales que quieran iniciar su trabajo en este campo.

- Fortalecimiento institucional en materia de voluntariado a **universidades del Sur**.
- Desde las universidades se puede **proveer a otras entidades con personal cualificado y experto**, por ejemplo, en situaciones de ayuda humanitaria o para la supervisión de un proyecto en el terreno, etc.
- Crear un **fondo bibliográfico** en temas solidarios.
- **Fomentar y apoyar investigaciones de ONG**, instituciones o empresas con aplicaciones de interés social.

4. RED UNIVERSITARIA

DE PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La Red de Puntos de Información de Voluntariado (PIV) de la Comunidad de Madrid persigue como objetivos el promover, fomentar, divulgar y difundir el voluntariado. La pertenencia a esta Red se materializa con la firma de un convenio de colaboración entre las instituciones interesadas –ayuntamientos, mancomunidades y universidades– y la Comunidad de Madrid donde se establecen las líneas de funcionamiento y la forma de financiación.

La inclusión de las universidades en esta Red de PIV tiene **numerosas ventajas** para el trabajo que desde hace tiempo vienen ya realizando. En primer lugar, es un gran **aliciente y apoyo para el trabajo de promoción y sensibilización que las universidades ya realizan** y, en segundo lugar, puede convertirse en el **punto de partida y marco referencial para aquellas universidades que se inician en este campo.**

Las herramientas que proporciona la Red de PIV permiten acercarse al mundo asociativo madrileño, complementar las acciones formativas, compartir recursos y experiencias con otras entidades y universidades, reforzar programas y acciones, dinamizar y desarrollar conjuntamente numerosas actividades, crear espacios de reflexión conjunta, etc. Hay **muchas acciones que las universidades solas no podrían acometer o lo harían de una manera muy aislada**, cerrándose las puertas a otras posibilidades. Una de las acciones que el trabajo en red permite es el encuentro para sumar **esfuerzos y conseguir acciones más efectivas y eficaces.** En el caso de las universidades, el poder compartir acciones formativas, experiencias o proyectos de investigación en torno al voluntariado puede suponer una mejora significativa en los resultados de las acciones. Pertenecer a un Punto de Información de Voluntariado junto al resto de

universidades puede, sin lugar a dudas, ser el **primer paso para fomentar esta forma de trabajo.**

La experiencia de la **Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** puede proporcionar a las universidades herramientas y nuevas formas de trabajo tanto para las universidades que ya llevan un rodaje en el ámbito de la promoción del voluntariado como para aquellas que se están iniciando.

La Red de PIV facilita en las universidades:

> Divulgar, sensibilizar, promover, consolidar y desarrollar el voluntariado.

La Red de PIV ofrece numerosas herramientas de gran utilidad para las universidades facilitando en una primera fase la puesta en marcha y divulgación de las acciones. En una segunda fase, la Red de PIV puede colaborar en consolidar el proyecto dentro de las propias universidades con convenios entre ambas instituciones que aseguren el desarrollo de determinadas acciones a largo plazo y que definan responsabilidades para ambas instituciones. La colaboración puede ser muy diversa y se pueden definir múltiples proyectos.

> Imbricar a la universidad en el entorno social en que se encuentra, permitiéndole el contacto con el mundo asociativo.

No hay que olvidar que varias universidades madrileñas pertenecen o están muy próximas a ciertos municipios. Por ello, la existencia, también, de una Red municipal de PIV permite el encuentro entre ambas instituciones –universidad y ayuntamiento– para compartir y sumar experiencias. El contacto que los ayuntamientos tienen con el entorno asociativo puede resultar de gran valor para las universidades, por ejemplo, para establecer y consolidar una relación que permita poner en contacto a personas de la comunidad universitaria con organizaciones de voluntariado donde poder comprometerse activamente, lo que a su vez revierte positivamente en las propias asociaciones que ven aumentar la plantilla de voluntarios con los que ampliar y mejorar sus activida-

des. Igualmente, para los ayuntamientos y las asociaciones de su municipio, el contacto con la universidad puede ser muy útil para, por ejemplo, cubrir necesidades formativas o para recibir apoyos o asesorías para realizar investigaciones. Para ambas instituciones, además, compartir experiencias en la promoción del voluntariado puede ser un gran aliciente para organizar nuevas acciones, eventos, jornadas, etc., de forma conjunta.

> Recursos y herramientas básicas para la gestión y la formación.

La Red de PIV pone a disposición de las universidades la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid desde la que apoyan todas aquellas iniciativas de formación, no sólo para los voluntarios, sino también para coordinadores o gestores del voluntariado, tanto a nivel básico como a nivel más concreto y especializado. Además, cualquier otra cuestión relativa a la gestión puede ser asesorada desde aquí.

> Información sobre actos, actividades, eventos, etc., de interés para facilitar la participación y la formación.

Gracias a la Red de PIV las oficinas de voluntariado de las universidades pueden estar informadas constantemente y puestas al día sobre cualquier acto que tenga lugar dentro de la Comunidad de Madrid y fuera de ella y que sea de interés para todas aquellas personas involucradas en el mundo del voluntariado. De esta manera, las oficinas de voluntariado pueden a su vez, difundir la información dentro de sus propias comunidades universitarias, favoreciendo y facilitando el acceso y el interés por el voluntariado.

> Apoyo para la realización de numerosas actividades de sensibilización en torno al voluntariado.

La pertenencia a la Red de PIV permite recibir apoyo para poder organizar actividades de sensibilización como, por ejemplo, todas aquellas organizadas en torno al 5 de diciembre –Día Internacional del Voluntariado–. Puede, además, facilitar la incorporación de las comunidades universitarias a cualquier acto o evento de sensibilización.

> La sistematización y organización de las acciones y de la información.

La aplicación informática que se ofrece desde la Red de PIV permite, además del contacto con el mundo asociativo madrileño, numerosas herramientas para organizar y sistematizar la información, lo que supone una gran ayuda para las oficinas de voluntariado. Además, la Red de PIV ofrece apoyo en todas las fases de gestión e itinerario del voluntariado (captación, seguimiento, formación, evaluación, etc.).

La Red de PIV puede, incentivar y potenciar muchas otras acciones en las universidades, ya que se facilita el contacto entre ellas y por lo tanto la organización de numerosas actividades conjuntas. Entre estas actividades se propone y sugiere:

> La realización de investigaciones conjuntas en torno al voluntariado universitario.

Es de enorme interés para el conjunto de las universidades madrileñas conocer en profundidad las motivaciones, expectativas y actitudes de los estudiantes universitarios en torno al voluntariado. No existen estudios en este sentido y sería muy útil tener esta información, tanto para las propias universidades y el diseño de su política en este ámbito, como para otras entidades e instituciones públicas y privadas. Sería interesante involucrar a todas las universidades para obtener una amplia y representativa muestra de los estudiantes universitarios madrileños.

Puede ser también de interés realizar investigaciones que evalúen el trabajo realizado por las universidades en este sentido, por ejemplo, el impacto conseguido sobre los estudiantes o la evolución y orientación del trabajo de las oficinas de voluntariado en los últimos años. Dada la experiencia distinta en cada universidad y lo heterogéneo de sus acciones sería interesante una investigación comparativa entre universidades.

> **La elaboración conjunta de materiales formativos y/o de divulgación.**

Dado que todas las universidades tienen en común el mismo objetivo de potenciar el voluntariado universitario, puede resultar una práctica excelente que ciertos materiales puedan ser elaborados por todas ellas y difundidos en cada universidad. Por ejemplo, materiales de divulgación y publicidad de los Puntos de Información de Voluntariado. O un boletín digital con publicidad de todas las actividades puestas en marcha por las oficinas de voluntariado de cada universidad, que pueda difundirse por igual en la comunidad universitaria de todas ellas.

También, elaborar de forma conjunta materiales formativos puede ser muy útil e interesante. Por ejemplo, el voluntariado de apoyo a estudiantes con discapacidad suele estar presente en todas las universidades y resultaría de interés hacer una formación conjunta aprovechando las experiencias y profesorado de cada una de ellas.

También, editar materiales concretos resultado de jornadas de trabajo o encuentros puede ser interesante.

> **Organización de congresos, seminarios, etc., en torno al voluntariado.**

Dado el perfil académico de las universidades y su interés en poder participar en congresos y encuentros donde difundir el conocimiento, puede ser una buena práctica poner como meta que cada dos años las universidades madrileñas organicen un encuentro que provoque la reflexión sobre el voluntariado universitario. Estos encuentros pueden ser de carácter nacional o internacional y ofrecer perspectivas multidisciplinares, teóricas y prácticas, que provoquen el trabajo y la reflexión crítica sobre el voluntariado universitario.

> **Compartir voluntarios.**

Ampliar las posibilidades de los miembros de la comunidad universitaria para participar en actividades en otros campus madrileños puede ser una experiencia enriquecedora y muy estimulante.

Este intercambio puede consistir en la participación en programas de voluntariado que cada universidad tenga o también en eventos señalados como el Día Internacional de los Voluntarios, o en campañas específicas o actividades concretas en torno a la celebración de la Semana de la Solidaridad en las universidades, etc.

> **Organización de actividades conjuntas.**

Las universidades madrileñas podrían unir sus esfuerzos para realizar campañas en sus campus al mismo tiempo y que permitieran llegar de una manera llamativa a la población en general y a la comunidad universitaria, en particular. Se podría instaurar un día del voluntario universitario y celebrarlo en todos los campus ese día.

UNIVERSIDADES PÚBLICAS MADRILEÑAS PERTENECIENTES A LA RED DE PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV) DE LA COMUNIDAD DE MADRID

● **Universidad de Alcalá**

Horario: L a V de 9:00 a 18:00 horas y V de 9:00 a 14:00 horas
Oficina de Cooperación Solidaria
Consejo de Estudiantes
Colegio de Santa Catalina
Callejón de Santa María s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Tfno. y fax 91 885 63 57
Correo-e PIV: voluntarios@uah.es
Web: www.uah.es

● **Universidad Autónoma de Madrid**

Horario: L a J de 9:00 a 18:00 horas y V de 9:00 a 15:00 horas
Oficina de Acción Solidaria y Cooperación
Edificio Rectorado. 1ª planta
Ctra. de Colmenar Viejo, km. 15,500
28049 Madrid - Campus de Cantoblanco
Tfno. 91 497 76 02 - Fax 91 497 76 02
Correo-e PIV: iniciativa.solidaria@uam.es
Web: www.uam.es/oficinasolidaria

● **Universidad Carlos III de Madrid**

Horario: L a V de 11:00 a 18:00 horas
Espacio Estudiantes
Correo-e PIVs: voluntariado@uc3m.es - espacioestudiantes@uc3m.es
Web: www.uc3m.es/solidaridad

Campus de Getafe:

Edificio de Servicios. Planta Baja
C/ Madrid, 126
28903 Getafe (Madrid)
Tfno. 91 624 95 90

Campus de Leganés:

Edificio Sabatini. Despacho 2.0.A10
Avda. Universidad, 30
28911 Leganés (Madrid)
Tfno. 91 624 94 83

Campus de Colmenarejo:

Edificio Miguel de Unamuno. Despacho 1.1.B41
Universidad Carlos III de Madrid
28270 Colmenarejo (Madrid)
Tfno. 91 856 12 19

● **Universidad Complutense de Madrid**

Horario: L a V de 10:00 a 14:00 horas
Facultad de CC. Políticas y Sociología. Despacho 13.02
Campus de Somosaguas
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
Tfno. 91 394 26 93
Correo-e PIV: pivcomplutense@pas.ucm.es
Web: www.ucm.es/centros/webs/fpplisoc/

● **Universidad Politécnica de Madrid**

Horario: L a V de 12:00 a 16:00 horas
Dirección General de Cooperación para el Desarrollo
Rectorado A
C/ Ramiro de Maeztu, 7
28040 Madrid
Tfno. 649 48 75 87 / 690 30 84 03
Correo-e PIV: pivpolitecnica@gmail.com
Web: www.upm.es

● **Universidad Rey Juan Carlos**

Horario: PIV Itinerante
C/ Tulipán s/n
28933 Móstoles (Madrid)
Tfno. 914 88 84 88. Fax. 916 13 38 45
Correo-e PIV: voluntariado@urjc.es
Web: www.urjc.es

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Aranguren Gonzalo, Luis A. (2002). *Los itinerarios educativos del voluntariado*. Edita: Plataforma para la promoción del voluntariado en España.

Arias, S y Molina, E. (2008). *Universidad y Cooperación al Desarrollo. La experiencia de las universidades de la ciudad de Madrid*. La Catarata. Madrid.

Arias, S y Simón, A. (2004). *Las estructuras solidarias de las universidades españolas: organización y funcionamiento*. Universidad Autónoma de Madrid y Fundación Telefónica.

Asociación Cultural Norte Joven (2008). *Voluntariado apoyado por al empresa. Guía para entidades de acción social*. Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Asociación Helsinki España (1999). *I Conferencia Universitaria Europea: El voluntariado universitario, motor de una cultura participativa europea*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Helsinki España. Vilnius (Lituania)

Chacón, F. & Vecina, M. L. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.

Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid. *Plan Regional de Voluntariado 2006-2010. Claves para una nueva ciudadanía*.

Coordinadora de ONG para el Desarrollo -CONGDE- (2007). *Informe 2007 sobre el sector de las ONGD*. Madrid.

Corporación Participa (2006). *Responsabilidad Social Universitaria. Una manera de ser universidad*. Edita: Proyecto Construye País y Corporación Participa

Cortés, L. Hernán, M.J. y López, O. (1998). *Las organizaciones de voluntariado en España*. Madrid: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

CRUE (2000). *Estrategia de Cooperación Universitaria al desarrollo*.

CRUE (2001). *Universidad: Compromiso Social y Voluntariado*.

CRUE (2006). *Código de Conducta de las universidades españolas en materia de cooperación al desarrollo*.

CRUE (2006). *Protocolo de actuación de las universidades frente a situaciones de crisis humanitarias*.

de la Puente, R. y Vega, C. (2002). "Los retos de voluntariado ante nuevas necesidades sociales. Contribuciones de solidaridad en una Universidad abierta a la sociedad". En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

FEAPS (2004). *El voluntariado en FEAPS. Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado*.

Federación INJUCAM (2007). *Guía para personas responsables de voluntariado*. Dirección de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Fernández, I y Miguel, C. (2002). "El voluntariado universitario como forma de participación social". En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Fundación "La Caixa" (2007). *Buenas prácticas en la gestión del Voluntariado*.

Fundación Luis Vives (2003). *Manual de ayuda para la Gestión de Entidades no Lucrativas*.

Fundación Tomillo (2000). *Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

IAVE. *Declaración Universal sobre el Voluntariado 2001- 2008*.

Ley 3/1994, de 19 de mayo, del voluntariado social en la Comunidad de Madrid.

Ley 6/1996, de 15 de enero, de voluntariado

Mármol, C.; Ruiz, C.; Domínguez A. (2008). *Guía de comunicación para entidades de acción voluntaria*. Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Médicos del Mundo (2002). *Manual de Gestión del Voluntariado*.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007). *Normativa española sobre voluntariado* (cuarta edición).

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009*.

ANEXOS

Morán, JM; Orellana, M; Bermejo, M; Sánchez, I. (2002). *“Universidad y Tercer Sector: el trabajo con drogodependientes en rehabilitación desde el voluntariado universitario”*. En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Mota, R y Vidal, F. (2003). *Solidaridad y morfología de los voluntariados madrileños*. Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Consejería de servicios Sociales. Comunidad de Madrid.

Murcia, J. y Soler, P. (2002). *“El voluntariado en apoyo a estudiantes con discapacidad física y sensorial en la Universidad de Alicante”*. En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Osuna, E; Carrillo, Mª José; Forte, R; Perelló C. (2002). *“Proyecto de refuerzo escolar en familia para menores de contextos sociales desfavorecidos: una experiencia institucional con voluntarios de la Universidad de Murcia”*. En: 5º Congreso estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Tolrá i Mabilón, J. (2002). *“Responsabilidad social de la Universidad: formación en valores y promoción del voluntariado. La experiencia de la UAB”*. En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba de Argentina. (2004). *Programa de voluntariado universitario. Memoria de actividades 2002-2004*.

Vernis A.; Amaro, R.; Bernis, C.; Guerra, A. (2002) *“La Universidad en el fomento del voluntariado: formación e investigación”*. En: 5º Congreso Estatal de Voluntariado. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León.

Vidal, F; Mota, R; Zurdo, A. (2007). *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid*. Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Volonteurope. *Carta Europea para los Voluntarios*.

Winniford, J.; Carpenter, D.S. y Grider, C. (1995). *An analysis of the traits and motivations of college students involved in service organizations*. Journal of College Student Development, 36 (1), 27-38.

ANEXO 1 ESTRATEGIA DE COOPERACIÓN
UNIVERSITARIA AL DESARROLLO

ANEXO 2 UNIVERSIDAD : COMPROMISO SOCIAL
Y VOLUNTARIADO

ANEXO 3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS
UNIVERSIDADES FRENTE A SITUACIONES
DE CRISIS HUMANITARIAS

ANEXO 4 CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS
UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS EN MATERIA
DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

ANEXO 5 THE TALLOIRES DECLARATION ON
THE CIVIC ROLES AND SOCIAL
RESPONSIBILITIES OF HIGHER
EDUCATION

ANEXO 6 LEY 6/1996, DE 15 DE ENERO,
DE VOLUNTARIADO

ANEXO 7 LEY 3/1994, DE 19 DE MAYO,
DEL VOLUNTARIADO SOCIAL
EN LA COMUNIDAD DE MADRID

ANEXO 8 EJEMPLO DE DISEÑO DE UN PROGRAMA
DE VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO
CON PERSONAS MAYORES

ANEXO 9 EJEMPLOS DE DOCUMENTACIÓN

ESTRATEGIA DE COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO

Documento aprobado en la reunión del plenario del CEURI celebrada en Córdoba el 3 de Marzo de 2000 y adoptado por la CRUE.

Este documento ha sido coordinado y propuesto por el equipo del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad de Córdoba, según acuerdos del Grupo de Trabajo formado en La Coruña. Este grupo celebró una primera reunión en la Universidad Pablo de Olavide, los días 22 y 23 de noviembre de 1999 en cumplimiento del mandato recibido en las Jornadas sobre Cooperación al Desarrollo (La Coruña, 7- 9 de julio, 1999).

El documento incorpora todas las diferentes enmiendas recibidas en el proceso de elaboración y contiene los comentarios y sugerencias expresados en la segunda reunión del Grupo de Trabajo, celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos el día 23 de febrero de 2000 (25 universidades participantes) y en el plenario del CEURI de 3 de marzo de 2000 (51 universidades participantes) donde finalmente fue aprobado para su remisión a la CRUE. La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas lo adoptó en su Asamblea General de 28 de septiembre de 2000.

ESTRATEGIA DE COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO

1. Presentación y justificación

- La importancia de los sistemas universitarios en los procesos de desarrollo socioeconómico, ligado al avance científico y tecnológico de los países, viene ampliamente demostrada por la experiencia vivida en las últimas cinco décadas y por su papel en el proceso de globalización.
- Aspectos esenciales en estos procesos son tanto la mejora de los sistemas de ciencia y tecnología, por una parte, y de educación y

formación, por otra, como otras cuestiones igualmente básicas para el desarrollo humano tales como la salud, la cultura, el respeto al conocimiento local, la difusión de las humanidades, el uso sostenido de los recursos, la protección del medio ambiente y el reconocimiento del papel desempeñado por la mujer.

- La Cooperación Internacional debe ser entendida como aquella modalidad de relaciones entre países que persiguen un beneficio mutuo. La Cooperación al Desarrollo es una parte de la Cooperación Internacional que, con similar propósito, se establece entre países con distinto nivel de desarrollo, con unos fines concretos (consolidación democrática, desarrollo económico y social sostenible, lucha contra la pobreza, protección del medio ambiente, entre otros) y todo ello planteado en términos de corresponsabilidad entre las contrapartes. Así, la Cooperación al Desarrollo realizada desde las Universidades no debe confundirse con la ayuda humanitaria y, consecuentemente, debería exigir un esfuerzo de las contrapartes. Por ello, en cada caso se debería establecer la cuantía de ese esfuerzo, ya que no puede ser el mismo en todos los países. De esta forma, el criterio básico para el reparto del esfuerzo sería tender a una participación equilibrada, tanto en recursos personales como financieros, acorde con la situación real de cada parte.
- La cooperación universitaria al desarrollo se entiende como la cooperación de las Universidades en los procesos de desarrollo socioeconómico. Esta cooperación o colaboración se considera en su sentido más amplio:
 - La cooperación bilateral o multilateral exclusivamente entre instituciones universitarias, para compartir experiencias y recursos que se trasladen a los procesos de desarrollo en que cada Universidad se encuentre comprometida.
 - La cooperación bilateral o multilateral entre Universidades y otros agentes públicos y privados, para inducir, fomentar y apoyar estrategias de desarrollo.

- El reparto de las funciones y responsabilidades que viene asociado a cada acción de cooperación. El principio de co-responsabilidad se considera esencial para que pueda hablarse de verdadera cooperación. En consecuencia debe quedar claro siempre qué realiza cada parte y qué aporta al proyecto común.
- El papel desempeñado por las Universidades y la experiencia que ofrecen en los procesos de desarrollo presenta una notable diversidad. Ésta se manifiesta tanto en los importantes gradientes existentes entre países como en la evolución experimentada en cada país a lo largo de los últimos cuarenta años. Algunos elementos en los que se concentra dicha diversidad son:
 - La función social de la Universidad, expresada como su capacidad para dar respuesta a las demandas sociales.
 - La Universidad como actor socioeconómico.
 - El papel de los sectores público y privado (con especial referencia a las empresas y a las ONGDs) y sus implicaciones con el sistema universitario.
 - La naturaleza de las relaciones entre la Universidad y la Empresa.
 - El papel de árbitro o interlocutor de las Universidades en situaciones complejas o de conflictos de intereses profundos.
- El sistema universitario español ofrece una corta pero interesante experiencia de cooperación al desarrollo y diversas universidades españolas vienen aplicando metodologías válidas que merecen ser mejor conocidas y potenciadas. Diferentes y ricas experiencias surgidas del propio sistema universitario abonan esta tesis. Así, sus fortalezas y potencialidades justifican sobradamente una profundización y extensión de las acciones desempeñadas hasta el momento, máxime si se tiene en cuenta la importancia estratégica de una cooperación al desarrollo realizada por y con las Universidades españolas.

- Sin embargo, el papel de las Universidades españolas como agentes de cooperación internacional al desarrollo no aparece suficientemente claro y dimensionado ni en los proyectos normativos elaborados, o en elaboración, por las administraciones públicas competentes de nuestro Estado ni en su representatividad en los Organos de decisión correspondientes. Ambas circunstancias se consideran obstáculos importantes para el desarrollo de las potencialidades de cooperación al desarrollo del sistema universitario español.
- Por todo ello, el sistema universitario español considera llegado el momento de potenciar su responsabilidad en el tema manifestando a la sociedad su compromiso a través de una Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo. Con este instrumento las Universidades españolas desean plantear unos objetivos realistas y compatibles con las tendencias actuales de cooperación para el desarrollo sostenible. De igual manera las Universidades dan prueba de su compromiso internalizando una parte los costes de la Estrategia y proponiendo al sistema de cooperación oficial y no gubernamental posibles vías de colaboración y profundización del mismo.

2. Fundamentos de la estrategia

- La Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo se presenta como un posicionamiento responsable del sistema universitario español a favor de los países menos desarrollados. Las Universidades pueden y deben desempeñar una serie de funciones en este sentido que se pretende articular convenientemente con las que desempeñan otros agentes. La posibilidad de compartir recursos (financieros, humanos y materiales) es un principio de colaboración que inspira el diseño del Plan de Acción, sobre la base del coprotagonismo y la corresponsabilidad entre agentes.
- La cooperación al desarrollo desde la Universidad debe ir orientada a las bases subyacentes del subdesarrollo y no a sus manifestaciones visibles. Las operaciones concebidas a largo plazo y basadas en la educación son necesarias para producir cambios estructurales en beneficio de toda la sociedad. Por lo tanto la cooperación universita-

ria al desarrollo debería enmarcarse en este objetivo fundamental: la búsqueda de mejoras sociales, mediante la modificación de estructuras injustas, ineficientes e irracionales, a través de programas que incidan en la generación y difusión de conocimiento, en la formación de las personas y en la potenciación de proyectos aplicados.

- Las **funciones** de cooperación al desarrollo que juegan o pueden jugar las Universidades son muy variadas. Entre ellas se destacan las relativas a los bloques temáticos siguientes:
 - **Formación y educación.** La formación inicial constituye un importante factor de desarrollo a medio y largo plazo, pero no deben ser consideradas de una importancia menor las labores de educación para el desarrollo ni las de formación continua, orientadas a potenciar estrategias de desarrollo concretas mediante la mejora de las capacidades de los recursos humanos. El proceso debe ir acompañado de un fortalecimiento interno, es decir en las propias Universidades españolas, de la educación para el desarrollo global.
 - **Compartir** experiencias compartiendo recursos. Esta función permite la creación de comunidades científicas, académicas y profesionales internacionales. En esta línea son elementos fundamentales, como medio para vincular personas, culturas y grupos sociales: **la movilidad** (tanto de estudiantes como de profesores y gestores) y **la colaboración entre estructuras diferentes** (tanto en investigación como en organización), para mejorar los resultados de los procesos correspondientes. La componente de “acción para el desarrollo” en esta función debe quedar clara, para que este tipo de colaboración pueda considerarse como cooperación al desarrollo.
 - **Incidir en el entorno social.** En este sentido es necesario crear en la propia Universidad española una conciencia sobre la situación de desequilibrio mundial y llevar a cabo acciones de cierto impacto que ayuden a la comunidad universitaria a salir de su entorno local. Esta responsabilidad del sistema universi-

tario es cada vez más demandada por la sociedad. Labores de **sensibilización y educación al desarrollo** constituyen una cara de esta moneda; pero la Universidad puede y debe incidir también sobre los principales agentes de la cooperación gubernamental y no gubernamental aportando su punto de vista y su conocimiento científico tanto a los debates teóricos sobre objetivos y métodos de la cooperación como a la formación de los Cuadros de estas instituciones y entidades.

- **Investigación para el desarrollo.** Esta función, eminentemente universitaria, no se encuentra suficientemente extendida en su orientación para el desarrollo. Por ello se considera especialmente relevante diferenciar la investigación general de la que se dirige, con un propósito finalista, a obtener efectos e impactos concretos y directos en el desarrollo humano. Así, se considera necesario prestar especial atención tanto a la investigación sobre el propio desarrollo y sobre los métodos de la cooperación, como a cualquier tipo de investigación, igualmente finalista, orientada sobre los objetivos y/o los procesos de desarrollo.
- **Transferencia de tecnología.** La experiencia de varias décadas en materia de cooperación ha permitido definir la transferencia de tecnología como el apoyo a los países para que puedan desarrollar sus propias capacidades de investigación, de innovación o adaptación tecnológica a sus condiciones locales. Una crítica a los modelos de cooperación en el pasado, ha sido la comprobación de la escasa eficacia de la transferencia de tecnología realizada con ausencia de referencias a las características de los países menos desarrollados, produciendo en muchos casos una dependencia tecnológica. Sin duda, la eficacia de la transferencia tecnológica dependerá del nivel de desarrollo, de las capacidades locales de aplicación, de difusión y de adaptación de tecnologías. Las Universidades deben proporcionar la formación adecuada para lograr la adaptación de la tecnología transferible a las condiciones locales en los programas de desarrollo.

Las **Metas** y **Objetivos** de la Estrategia se han definido de manera que permitan capitalizar al máximo las funciones que pueden y deben desarrollar las Universidades.

El **horizonte temporal** de la Estrategia se deberá establecer sobre la base de los acuerdos (financieros, institucionales y académicos) que garanticen su aplicación en las condiciones previstas.

A fin de alcanzar la mayor eficacia de la Estrategia se considera conveniente concentrar los esfuerzos de cooperación. Para ello se atenderá prioritariamente a:

- Los **temas** en los que el sistema universitario español ofrezca un mayor potencial y competitividad.
- Los **países** de mayores necesidades relativas en los que la experiencia acumulada pueda presentar unos niveles de impacto mayor.
- Otras razones de naturaleza **estratégica** que considere prioritarias el sistema universitario español.

La Estrategia descansa sobre **cuatro principios** que se consideran especialmente importantes en la cooperación universitaria al desarrollo:

- La **continuidad** de las actuaciones.
- La **complementariedad** de las iniciativas.
- La **corresponsabilidad** entre las instituciones participantes.
- La naturaleza **“no onerosa/no lucrativa”** de la cooperación.

La Estrategia juzga de la mayor importancia el conocimiento puntual de su grado de ejecución y la valoración de los efectos de las actividades que lo componen, así como la evaluación de sus Líneas de Acción y de la forma en que se aplica.

3. Metas y objetivos

Las **cuatro Metas** superiores de la Estrategia y los **cinco Objetivos** que se consideran esenciales para alcanzarlas son:

1. Mejora de las condiciones de vida y trabajo de los países menos desarrollados.

1.1. Fortalecimiento de los sistemas universitarios de los países menos desarrollados y promoción de la formación de los recursos humanos.

1.2. Participación en la Investigación para el desarrollo.

2. Desarrollo del sentimiento de solidaridad y los hábitos de consumo, comercio y producción justos y responsables, desde una perspectiva sostenible del desarrollo.

2.1. Programa Propio de Sensibilización de las Universidades españolas para difundir la realidad del subdesarrollo y sus efectos.

3. Coordinación de actuaciones entre agentes de la cooperación al desarrollo.

3.1. Fomento de actuaciones conjuntas intra e inter universidades y con otros agentes.

3.2. Participación en la Investigación para el Desarrollo.

4. Programa Propio de Cooperación al Desarrollo de las Universidades españolas.

4.1. Obtención de bases estables de financiación y administración que permitan la puesta en marcha del Programa y su continuidad.

Para el buen desarrollo de las Metas y Objetivos será necesario incorporar un Control de Calidad de la Estrategia, que evalúe anualmente su desarrollo a través de indicadores establecidos previamente y que éstos permitan determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos.

4. Plan de Acción

Para el logro de cada meta es necesario la consecución de los objetivos propuestos en el punto anterior lo que exige establecer los aspectos operativos de cada acción:

- **Naturaleza de la acción.**
- **Identificación de los agentes que desempeñan la acción.**

META 1

Mejora de las condiciones de vida y trabajo en los países menos desarrollados

OBJETIVO 1.1. Fortalecimiento de los sistemas universitarios de los países menos desarrollados y promoción de la formación de recursos humanos.

● ACCIONES AGENTES

Formación de Formadores universitarios.

- Intercambio de profesores.
- Estancias de profesores en formación.
- Profesores en formación de Universidades de países menos desarrollados.
- Departamentos de Universidades españolas.

Programas de Formación Inicial reconocidos mutuamente.

- Movilidad de estudiantes de 1er y 2º ciclo.
- Universidades participantes, mediante acuerdos de reconocimiento mutuo.
- Estudiantes y profesores.

Programas de Postgrado y de Doctorado.

- Departamentos de las Universidades españolas
- Departamentos de las Universidades contraparte.

- Equipos de Gobierno de las Universidades españolas.
- Equipos de Gobierno de Universidades contraparte.

Diversificación y adaptación de la oferta formativa específica de las Universidades españolas.

- Departamentos de Universidades españolas.
- Equipos de Gobierno de Universidades contraparte.
- Organismos Internacionales (en su caso).

Formación de gestores y personal no docente.

- Intercambio de gestores y personal no docente.
- Estancias de gestores en formación.
- Gestores y personal no docente en formación de Universidades contraparte.
- Rectorados, Centros.
- Departamentos y Servicios de Universidades españolas

Mejora de infraestructuras y equipamientos de Universidades receptoras, asociada a proyectos concretos de colaboración.

- Dotación de equipos.
- Equipos y recursos a compartir.
- Departamentos o equipos de Universidades españolas.
- Equipos de Gobierno de Universidades receptoras.

OBJETIVO 1. 2. Participación en la Investigación para el desarrollo

● ACCIONES AGENTES

Proyectos de colaboración en investigación, asociados a acciones de desarrollo.

- Departamentos o equipos de Universidades españolas.
- Departamentos o equipos de Universidades receptoras.
- Organismos financiadores de proyectos de desarrollo.

Proyectos de transferencia tecnológica adaptados a las condiciones locales.

- Departamentos o equipos de Universidades españolas.
- Departamentos o equipos de Universidades receptoras.
- Organismos financiadores de proyectos de desarrollo.

META 2

Desarrollo del sentimiento de solidaridad y los hábitos de consumo, comercio y producción justos y responsables, desde una perspectiva sostenible del desarrollo.

OBJETIVO 2.1. Programa propio de las Universidades españolas de sensibilización para difundir la realidad del subdesarrollo y sus efectos.

● ACCIONES AGENTES

Sensibilización intrauniversitaria.

- Seminarios, debates y sesiones divulgativas dirigidos a la comunidad universitaria para ésta conozca y asuma la Estrategia, a expertos en cooperación al desarrollo y a los gestores que la han de aplicar.
- Grupos permanentes de trabajo: Cátedras de proyección universitaria, Servicios, otros modelos o estructuras creados por las universidades con esta finalidad.
- Miembros de la comunidad universitaria de cada Universidad.

Sensibilización interuniversitaria.

- Programas de sensibilización coordinados entre diferentes Universidades.
- Diseminación de la importancia del desarrollo global de todos los países en foros internacionales.
- Expertos de las diferentes Universidades (españolas y contrapartes).

Formación de profesores universitarios y expertos en materia de cooperación y desarrollo, inclusión de la temática en los programas docentes.

- Introducción de asignaturas ad hoc en 1er y 2º ciclo.
- Fomento de estudios propios e investigación sobre desarrollo.

Formación específica de cooperantes universitarios

- Departamentos y Centros de las Universidades.

Acciones de sensibilización y educación al desarrollo.

- Miembros de la comunidad universitaria española.
- ONGD.
- Instituciones públicas y privadas.
- Otros agentes.

META 3

Coordinación de actuaciones entre agentes de la cooperación al desarrollo.

OBJETIVO 3.1. Fomento de actuaciones conjuntas intra e inter Universidades y con otros agentes.

● ACCIONES AGENTES

Presencia activa de las Universidades españolas en los órganos de decisión en materia de cooperación (nacionales, de las Comunidades Autónomas y en su caso en órganos locales).

Participación de las Universidades españolas en los procesos de elaboración de los planes de actuación anuales y plurianuales a nivel nacional, autonómico y en su caso local.

Obtención de información sobre programas financiados por organismos internacionales y establecimiento de colaboraciones.

- CRUE, CEURI.
- Ministerio de Asuntos Exteriores
- Ministerio de Economía.
- Comunidades Autónomas.
- Organismos locales (Diputaciones, Ayuntamientos, otros).
- Universidades españolas, a través de los Vicerrectorados y oficinas a cargo de las Relaciones Internacionales o de sus organismos específicos a este fin.

Desarrollo coordinado de programas y proyectos.

- Miembros de la comunidad universitaria de cada Universidad.
- Equipos mixtos de Universidades españolas.
- Instituciones públicas y privadas españolas.
- Instituciones públicas y privadas de países receptores.
- Otros agentes.

Asistencias técnicas en países de actuación prioritaria.

- Miembros de la comunidad universitaria.
- Equipos mixtos de Universidades españolas.
- Instituciones públicas y privadas españolas.
- Instituciones públicas y privadas de países contraparte.
- Otros agentes.

Fomento de la colaboración del sistema universitario con las ONGD en proyectos y programas.

- Miembros de la comunidad universitaria.
- Equipos mixtos de Universidades españolas.
- Equipos de ONGD.
- Otros agentes.

Apoyo al tejido social de la cooperación.

Actuaciones conjuntas en formación no reglada.

- Equipos de Universidades españolas.
- Equipos de ONGD.
- Otros agentes.

META 4

Programa Propio de Cooperación al Desarrollo de las Universidades españolas.

OBJETIVO 4.1

Obtención de bases estables de financiación y administración que permitan la puesta en marcha del Programa y su continuidad.

● ACCIONES AGENTES

Puesta en marcha y consolidación de Programas Propios de Cooperación al Desarrollo.

- Aplicación del concepto del 0,7 en aportación fija en el presupuesto.
- Búsqueda de otras aportaciones variables de financiación del Programa Propio.
- Universidades españolas.
- Consejos sociales.
- Consejos y Asociaciones de estudiantes.

Gestión y fomento interno de Programas Propios de Cooperación al Desarrollo o en colaboración con otras Universidades u organismos.

- Vicerrectorados y oficinas de Relaciones Internacionales de las Universidades españolas.
- Otros organismos específicos de las Universidades.
- Oficina Técnica de Apoyo a la Cooperación Universitaria al Desarrollo.

- CRUE.
- Expertos de diferentes Universidades españolas.
- Ministerio de Educación y Cultura.
- Ministerio de Asuntos Exteriores.
- Otros agentes.

Sistema de Garantía de Calidad de los productos formativos universitarios españoles.

- Universidades españolas que forman (en origen o en destino) a estudiantes de países contraparte.
- Expertos en calidad de las Universidades participantes.
- Sistema de Seguimiento de la Estrategia y Evaluación de su Plan de Acción.
- Expertos de diferentes Universidades españolas.

5. Presupuesto y financiación

La financiación de esta Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo exige establecer las cuantías y partidas del mismo que serían cubiertas por:

- Las Universidades españolas.
- La CRUE.
- El Ministerio de Educación y Cultura.
- El Ministerio de Asuntos Exteriores.
- El Ministerio de Economía.
- Otras Instituciones y Entidades públicas y privadas.

6. Resumen estrategia de cooperación universitaria al desarrollo

¿POR QUÉ LA ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA?

1. Por la experiencia del sistema universitario español en temas de cooperación.
2. Por la necesidad de disponer de un instrumento común.
3. Por la obtención del debido reconocimiento frente a la sociedad como agentes de la cooperación al desarrollo que se realiza desde España.
4. Por la importancia que tiene para nuestro país la realización de una cooperación al desarrollo por y con las Universidades españolas.

¿PARA QUÉ SERVIRÁ LA ESTRATEGIA?

1. Para desarrollar y potenciar un marco conjunto normativo, funcional y presupuestario.
2. Para propiciar y facilitar la cooperación de las Universidades españolas en los procesos de desarrollo socioeconómico de otros países.
3. Para potenciar la colaboración con otros agentes de la cooperación al desarrollo.
4. Para sensibilizar internamente sobre las consecuencias del subdesarrollo.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO EL PRESENTE DOCUMENTO?

- A la CRUE, para adopción.
- A las instituciones públicas y privadas, gubernamentales y no gubernamentales, en el ámbito nacional, autonómico y local, competentes en Cooperación al Desarrollo para colaboración.

- A las propias Universidades españolas para ejecución y conocimiento por parte de la comunidad universitaria.
- A todas las Universidades contraparte y a los organismos internacionales competentes en materia de cooperación, para trabajo conjunto.
- A los expertos en cooperación al desarrollo y a los gestores que lo han de aplicar.
- A la sociedad española, para conocimiento.

FUNCIONES DE LA ESTRATEGIA

- Proporcionar formación.
- Compartir experiencias compartiendo recursos.
- Potenciar la investigación para el Desarrollo.
- Fomentar la transferencia de tecnología adaptada a las condiciones locales.
- Incidir en el entorno social propio a través de la sensibilización y la educación al Desarrollo.

PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE ARTICULA LA ESTRATEGIA

- Concentración de los esfuerzos de cooperación.
- Continuidad de las actuaciones.
- Corresponsabilidad entre instituciones participantes.
- Cooperación “no onerosa/no lucrativa”.

UNIVERSIDAD: COMPROMISO SOCIAL Y VOLUNTARIADO

Aprobado por la CRUE el 12 de julio de 2001.

PRESENTACIÓN

El sistema universitario español, representado por la CRUE, considera que la Universidad debe asumir un papel protagonista en los procesos de desarrollo humano, explorando y llevando a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad más justa y participativa a través del voluntariado, la cooperación y el trabajo en el tercer sector.

El voluntariado es una forma organizada de participación de ciudadanos y ciudadanas que asumen libremente un triple compromiso: cooperar en la identificación y denuncia de situaciones injustas, buscar soluciones a los problemas que afectan a la sociedad en su conjunto y colaborar activamente en la mejora de actividades culturales, ambientales y sociales. El voluntariado juega un papel importante en el bienestar y el progreso de los pueblos y es la base de la mayor parte de la actividad de organizaciones no gubernamentales, de asociaciones profesionales, sindicatos y servicios descentralizados de los gobiernos. Es además el vehículo mediante el cual jóvenes, ancianos, discapacitados, grupos familiares y otros grupos sociales participan en la vida económica, social y cultural de las naciones.

La acción voluntaria se desarrolla dentro de dos grandes modelos organizativos: las organizaciones populares, estructuras democráticas que representan los intereses de sus miembros, son responsables ante ellos y no dependen de financiación ni iniciativas externas y, las organizaciones no gubernamentales, que trabajan en nombre de otros grupos humanos como organizaciones intermedias de servicios y canalizan asesoramiento técnico, apoyo financiero, u otro tipo de acciones.

Los principales objetivos de las organizaciones de voluntarios, cooperantes y trabajadores del tercer sector son:

- La lucha contra la pobreza, la injusticia y la discriminación en todos sus aspectos.
- La defensa de los derechos humanos, muy especialmente de los colectivos más desfavorecidos.
- La defensa de la salud y educación para todos y todas.
- El respeto a las diferencias individuales y grupales
- El respeto al medio ambiente y a su protección en un marco de desarrollo equilibrado.

La contribución de las universidades a la consecución de estos objetivos de participación debe concebirse tanto desde su base estructural, desarrollando estrategias de acción a través de docencia e investigación de calidad y comprometidas, cuyos resultados reviertan a la sociedad que les financia, como desde su base organizativa, creando estructuras de gestión del voluntariado y otras acciones solidarias. En este sentido el marco legal de la Ley del voluntariado ⁽¹⁾, las recomendaciones del primer Plan Estatal del Voluntariado 1997 -2000 ⁽²⁾, especialmente las referidas a la Universidad y, próximamente las directrices del segundo plan estatal, son una referencia obligada.

RESPONSABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD EN EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE VOLUNTARIADO

En la realidad actual existen cuatro importantes sectores sociales con responsabilidad en el fomento y apoyo de la participación ciudadana y de la acción voluntaria: las organizaciones no gubernamentales y populares, como motor de la organización y acción voluntaria, los medios de comunicación, como responsables de la calidad de la información y del tratamiento informativo sobre participación ciudadana y voluntariado; las empresas como agentes sociales con la obligación de revertir parte de

sus beneficios en acciones sociales, y la Universidad, lugar de encuentro y reflexión, dedicada a la creación y difusión de conocimiento, dotada de la correspondiente autonomía y responsable de la formación integral de los jóvenes que la sociedad les confía.

En este sentido el sistema universitario español ha venido desarrollando iniciativas y estrategias, que además de dar soluciones a demandas sociales concretas, han enriquecido mucho las experiencias de cada universidad y de las personas implicadas en ellas, pero que no son suficientemente conocidas ni por las propias comunidades universitarias, ni por la sociedad.

Por ello, el sistema universitario español, representado por la CRUE, considera necesario complementar la estrategia aprobada en septiembre de 2000 para cooperación al desarrollo ⁽³⁾, manifestando a la sociedad y a los poderes públicos su compromiso y disposición a potenciar la participación social y la acción voluntaria a través de diferentes estrategias.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE ACCIÓN

La contribución de la universidad a la participación ciudadana en tareas sociales y solidarias debe concebirse desde su base estructural, y por tanto contribuir desde su docencia e investigación a formar en valores de compromiso social, y en aplicaciones prácticas de las diversas titulaciones, enfocadas a la modificación de estructuras injustas, a la solución de problemas, a la mejora de la calidad de vida, especialmente en lo relativo a la salud, a la educación, el medio ambiente y a la sensibilización y difusión de estas cuestiones.

Por tanto el principal objetivo es desarrollar estrategias de acción que fomenten la solidaridad activa y el voluntariado, promoviendo la formación, la educación, la investigación y la sensibilización de la comunidad universitaria. Para ello se crearán estructuras solidarias específicas de coordinación y gestión, apoyadas, en la medida de lo posible, en las nuevas tecnologías de la información.

OBJETIVO Nº 1: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- Implantación y fortalecimiento de docencia estructurada (itinerarios de licenciatura, programas de doctorado, títulos propios..) destinada a la formación de voluntarios, cooperantes y trabajadores del tercer sector, con especial atención a tres aspectos fundamentales:
 - 1) Trabajo comunitario y en grupo, orientado a conseguir unos objetivos.
 - 2) Diseño, gestión y evaluación de programas de intervención.
 - 3) Aplicación de las nuevas tecnologías al mundo del voluntariado y de la participación social.
- Fomento y apoyo a la docencia dentro de los planes de estudio estructurados de primero, segundo y tercer ciclo, introduciendo asignaturas de libre elección y oferta específica, y dotando a las existentes de contenidos teóricos y prácticos aplicables a compromiso social y voluntariado.
- Desarrollo de la formación a distancia y de la transferencia de conocimiento basada en las nuevas tecnologías, para multiplicar el efecto de las acciones formativas, destinadas tanto a voluntarios españoles como de otros países con los que se está colaborando, tomando como referencia de actuación el programa que desarrolla el Servicio de Información Tecnológica de Naciones Unidas (UNITeS).
- Formación de profesores y expertos en materia de voluntariado.
- Coordinación y apoyo de actividades formativas específicas para voluntarios, cooperantes y trabajadores del tercer sector, desarrolladas por otras entidades e instituciones.

OBJETIVO Nº 2: INVESTIGACIÓN

Fomento y apoyo de investigación finalista destinada a:

- Identificar las necesidades de acción voluntaria y de trabajadores del tercer sector en el entorno de las universidades.

- Conocer la situación del voluntariado en la Universidad y en el Estado, el impacto de la acción voluntaria y las necesidades formativas y de acción de voluntarios, cooperantes y trabajadores del tercer sector.
- Diseñar programas de acción coordinada entre Universidades, ONG y empresas en los que se maximicen los recursos humanos y materiales.
- Fomentar y apoyar investigaciones en colaboración con ONG, instituciones y empresas con aplicaciones de interés social, a través de proyectos tutelados, tesis e informes especializados.

OBJETIVO Nº 3: SENSIBILIZACIÓN

- Organización de seminarios, debates y sesiones divulgativas tanto para difundir este documento, como para sensibilizar sobre aspectos concretos de la acción voluntaria a la comunidad universitaria.
- Fomento y apoyo a las iniciativas de miembros de la comunidad universitaria destinados a:
 - La sensibilización de la propia comunidad universitaria en la realización desinteresada de tareas de acción solidaria y denuncia de situaciones injustas.
 - Sensibilización al resto de la sociedad, especialmente a los estudiantes de enseñanzas medias, colaborando en acciones solidarias con otras instituciones implicadas.

OBJETIVO Nº 4: ESTRUCTURAS SOLIDARIAS PROPIAS

Creación y apoyo a estructuras solidarias que permitan:

- Fomentar la solidaridad activa y el voluntariado entre los miembros de la comunidad universitaria, muy especialmente a los estudiantes, facilitando su actuación como voluntarios en un marco específico, bien a través de la creación de programas propios o mediante derivación a otras entidades.

- Gestionar la información, la formación básica, los carnets de voluntario, los seguros y el apoyo necesario para que los voluntarios puedan desarrollar su actividad con garantías.
- Participar de manera coordinada en redes de voluntariado, formadas por las universidades del Estado, por universidades europeas, o de otras áreas geográficas, y de organismos de voluntariado estatales e internacionales
- Informar sobre las iniciativas de formación, investigación y sensibilización realizadas en la Universidad.
- Informar sobre acciones y programas de voluntariado realizado por las Universidades, otras instituciones y ONG.
- Recoger sugerencias y estudiar las necesidades de acciones voluntarias dentro de los campus, y en función de ello organizar programas de voluntariado propios (apoyo a discapacitados, protección ambiental, etc).

OBJETIVO Nº 5: COMPARTIR EXPERIENCIAS Y RECURSOS

- La organización de estas estrategias se realizará de manera coordinada entre las universidades, con el fin de compartir recursos financieros, materiales y humanos.
- Organización de programas de intercambio, de profesores, expertos y voluntarios.
- Organización de experiencias y actuaciones con otros agentes sociales y con las estructuras correspondientes de gobiernos locales, autonómicos, estatales e internacionales.

OBJETIVO Nº 6: NUEVAS TECNOLOGÍAS Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

La Universidad considera que debe contribuir a extender la revolución informativa reduciendo la brecha entre el mundo industrializado y el mundo en desarrollo, por ello:

- Priorizará como soporte fundamental de las estrategias mencionadas las nuevas tecnologías de la información y comunicación, tanto para agilizar el acceso a la información, la comunicación entre voluntarios y profesores, entre universidades, entre países y con otros agentes sociales etc., como para el desarrollo de la formación a distancia, fundamental en este campo.
- Apoyará la transferencia tecnológica (adaptada a las condiciones locales) con el fin de que no aumenten las brechas en estos campos. La implicación de empresas, instituciones financiadoras, e instituciones con experiencia en estos temas como Naciones Unidas, debe ser considerada.

OTROS OBJETIVOS CONCRETOS:

- Se recomiendan, como objetivos concretos, los siguientes:
 - Reconocer como actividades docentes regulares aquellas que realizan profesores con grupos de alumnos en el campo del voluntariado y la cooperación, contabilizándolas como 1,5 créditos de su docencia.
 - Fomentar que los profesores utilicen sus sabáticos realizando investigación para organismos internacionales, ONG e instituciones en temas relacionados con temas solidarios, de justicia social y voluntariado desde sus diferentes áreas de conocimiento.
 - Previsión de una dotación presupuestaria para permitir que sus profesores o personal de administración y servicios, con experiencia en cooperación y voluntariado, puedan tomarse hasta un mes con sueldo para desplazarse como expertos en situaciones de emergencia (catástrofes naturales, guerras ...).

Para la consecución de estos objetivos se trabajará de acuerdo los planteamientos del Código ético del voluntariado,^[4] y el Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado^[5].

El contenido de este documento forma parte de las iniciativas impulsadas por la CRUE para que el sistema universitario español en su conjunto contribuya al fortalecimiento y diversificación de la participación ciudadana en acciones solidarias, fundamentalmente como voluntarios, pero también como cooperantes, o como profesionales del tercer sector.

Esta declaración, realizada en el Año Internacional del Voluntariado, descansa sobre los cuatro aspectos fundamentales establecidos en el documento de cooperación para el desarrollo: la continuidad de las acciones, la complementariedad de las iniciativas, la corresponsabilidad de las instituciones participantes, y la naturaleza no lucrativa de la acción voluntaria.

Madrid, junio 2001

- [1] LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. BOE, núm.15, 17 enero 1996, pp:1239-1243.
- [2] Plan Estatal del Voluntariado 1997-2000. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. 1996
- [3] Estrategia de cooperación al desarrollo. CRUE, Asamblea general, 28 de septiembre de 2000
- [4] Código ético del voluntariado. IUVE, 1999.
- [5] Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado. Asamblea general extraordinaria de la plataforma del voluntariado en España, 18 noviembre de 2000.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES FRENTE A SITUACIONES DE CRISIS HUMANITARIAS

Aprobado por la CRUE el 3 de abril de 2006.

Este protocolo fue discutido y aprobado en el marco de la reunión de la Comisión de Cooperación al Desarrollo del CEURI, el 11 de julio de 2005 en Girona. Se acordó incorporar al texto algunas mejoras sugeridas por los asistentes y dejar un periodo abierto a comentarios hasta el 30 de septiembre de 2005. Transcurrido este plazo se presenta este documento para su elevación al CEURI y de ahí tras su aprobación para su envío a la CRUE para su adopción. Finalmente fue aprobado por la CRUE el 3 de abril de 2006.

PREÁMBULO

Los desastres naturales, tecnológicos y los conflictos bélicos originan recurrentemente situaciones catastróficas en distintos lugares del mundo. Estas tragedias amplifican sus efectos en los países en vías de desarrollo, y en contextos de pobreza, precariedad alimentaria o fragilidad del Estado. Los daños causados directamente por las catástrofes y los efectos colaterales debidos a la falta de agua potable y alimentos, la aparición de enfermedades, la interrupción de los servicios básicos o los desplazamientos forzados de población desencadenan crisis humanitarias de todo tipo que reclaman la ayuda internacional.

En general, se entiende por “crisis humanitaria” aquella situación en la que existe una excepcional y generalizada amenaza de la vida humana, la salud o la subsistencia. Frente a estas catástrofes, las respuestas solidarias se articulan en torno a las acciones emprendidas por los gobiernos, instituciones, ONG’s y por la sociedad civil, en general. La universidad,

como un agente más de cooperación, puede prestar su ayuda en las situaciones de emergencia y contribuir a la reconstrucción de las zonas devastadas. Más allá de la adhesión individual de los miembros de la comunidad universitaria a las campañas de solidaridad, las universidades pueden poner su potencial humano, recursos y conocimientos al servicio de los damnificados y de la restauración y mejora de las condiciones de vida de las personas de los territorios afectados.

Es evidente, sin embargo, que las situaciones de emergencia se caracterizan por la necesidad imperiosa de actuar con rapidez. Desde la especificidad de nuestras instituciones académicas, centradas en la formación superior y la investigación es importante que las actuaciones encuentren los mecanismos más efectivos y eficaces para hacer llegar las ayudas a las víctimas. Para ello, la subcomisión de Cooperación al Desarrollo del CEURI ha estimado oportuno dotarse de un protocolo de actuación. Desde el respeto a la autonomía de cada universidad, las siguientes consideraciones no pretenden otra cosa que definir colectivamente unas reflexiones que sirvan de base para la toma de decisiones.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES FRENTE A SITUACIONES DE CRISIS HUMANITARIAS

1) Órgano competente. Es conveniente que frente a una situación catastrófica que origine una crisis humanitaria, la universidad disponga de un órgano competente que pueda ser convocado con cierta urgencia para realizar la diagnosis de la situación y tomar, si es preciso, las decisiones oportunas de intervención. Dicho órgano, debería estar integrado por responsables del gobierno de la universidad y por miembros que, en calidad expertos, y representando a todos los colectivos universitarios, puedan contribuir a diseñar las iniciativas que deseen adoptarse. Atendiendo a la complejidad y lentitud de los procesos de toma de decisiones en las universidades es recomendable que este órgano goce de cierta autonomía en el ejercicio de sus responsabilidades. Su labor debe coordinarse necesariamente con estructuras a nivel estatal e internacional.

2) Evaluación de la situación. Las universidades, deben recabar todo tipo de información para poder evaluar la magnitud del suceso, sus consecuencias sobre la población, los condicionantes políticos, culturales y logísticos de las zonas afectadas y las necesidades de ayuda planteadas. Para ello es fundamental que se establezcan los circuitos y contactos necesarios para obtener dicha información, si es posible con personas e instituciones de los territorios devastados vinculadas a nuestras universidades y, fundamentalmente, en nuestro entorno, con ONG's y con las agencias de coordinación de las administraciones públicas.

3) Libre disposición de recursos. La necesidad de ofrecer una respuesta rápida a las situaciones de crisis humanitarias requiere que la universidad pueda disponer con celeridad de recursos económicos y materiales. Es recomendable que los presupuestos de la universidad contemplen una partida reservada al efecto y que la autorización de los gastos que puedan ser imputados a situaciones de emergencia recaiga en el mismo rector o en los responsables de los órganos competentes en estas situaciones. También es conveniente que, con antelación, hayan sido establecidos los procedimientos que permitan agilizar la donación de materiales y, si procede, su desafectación previa.

4) Prioridad en la selección de los canales. En situaciones de crisis humanitarias es habitual que surjan problemas de coordinación y dificultades logísticas para hacer llegar la ayuda a las zonas y personas más necesitadas. Es conveniente que la ayuda de la universidad se canalice a través de cauces preestablecidos. Esto significa que es preferible vehicular nuestra contribución a través de organizaciones que ya desarrollasen su actividad en las zonas afectadas o que puedan garantizar una intervención efectiva y rápida. También es posible focalizar nuestras actuaciones con "contrapartes" con las que exista una relación previa (universidades, instituciones con las que se mantienen convenios, beneficiarios de proyectos de cooperación al desarrollo, etc.).

5) Aunar esfuerzos. La ayuda ofrecida por la universidad en situaciones de crisis humanitarias normalmente no constituye un porcentaje especialmente significativo en recursos o repercusión en el contexto de las

iniciativas de solidaridad acordadas por gobiernos o ONG's. De igual modo, es evidente que las actuaciones emprendidas aisladamente por las universidades representan un esfuerzo organizativo considerable. Por ello, es aconsejable aportar recursos y esfuerzos a acciones colectivas que puedan emprenderse ya sea a partir de la adhesión de una o varias universidades a programas de ayuda de terceros o bien impulsando iniciativas conjuntas surgidas de la coordinación que pueda facilitar la Comisión de cooperación del CEURI. En este sentido puede que resultara útil constituir un órgano de coordinación en situaciones de emergencia o que la permanente de nuestra comisión ejerza esta función, recibiendo las propuestas de las distintas universidades y recomendando líneas de actuación conjuntas.

6) Informar y sensibilizar. No cabe duda que las acciones de ayuda frente a crisis humanitarias emprendidas por la universidad pretenden aglutinar el sentimiento de solidaridad de los miembros de nuestras instituciones y conseguir una mayor efectividad en sus repercusiones. No obstante, la actuación colectiva no puede ser una respuesta automática y despersonalizada. Cualquier iniciativa de ayuda debe perseguir la implicación activa de toda la "familia universitaria". Debemos, sin duda, apostar por garantizar la máxima información y transparencia en la gestión y destino de los recursos. Los miembros de la comunidad universitaria deberían sentirse conocedores y comprometidos con las acciones desarrolladas. Para ello, es aconsejable realizar una amplia difusión de las campañas realizadas en nombre de la universidad, organizar charlas y debates sobre las catástrofes y sus consecuencias, acercar a nuestros centros a personas que conozcan la realidad de las zonas afectadas y que acudan a explicar las labores desarrolladas. Más allá de la ola de repercusión mediática es preciso luchar contra el olvido y seguir manteniendo la información sobre las necesidades a lo largo del proceso de reconstrucción.

7) Reconstrucción versus actuación de emergencia. La ayuda más inmediata requerida en las crisis humanitarias suele situarse en el campo de la intervención sanitaria, rescate de heridos, logística, restablecimiento de los servicios, prevención de epidemias, entre otras. Este tipo de intervenciones corren a cargo de los gobiernos y ONG's y las uni-

versidades podemos sumarnos a sus iniciativas. Lamentablemente, una vez superado el punto más álgido de la crisis, empiezan las labores de reconstrucción. Asumiendo nuestras limitaciones en la ayuda más urgente, es aconsejable que las iniciativas de cooperación de nuestras universidades deban situarse preferentemente en este terreno.

Nuestro papel puede desarrollarse como "donantes" contribuyendo con recursos económicos o materiales y/o como "actores" impulsando o participando en proyectos de reconstrucción. Una vez cubiertas las necesidades más imperiosas son muchas las tareas de rehabilitación de las viviendas o de restablecimiento de los servicios sanitarios y educativos que pueden abordarse. Complementariamente pueden plantearse acciones conducentes a disminuir la vulnerabilidad de las poblaciones en el caso que se reproduzcan situaciones parecidas en el futuro. También es recomendable que, a medio plazo, nuestras universidades contribuyan a la restauración de la formación académica superior en los centros de las zonas devastadas, enviando materiales y facilitando la acogida de estudiantes o las estancias académicas de profesores.

8) El papel de las universidades en la formación de expertos en ayuda humanitaria. Es evidente que para prestar ayuda humanitaria en situaciones de emergencia es conveniente tener personal preparado que conozca los aspectos relacionados con el origen de las catástrofes, el derecho internacional, la logística, la sanidad, la intervención psicológica, la mediación en conflictos, entre otros. Es aconsejable que las universidades ofrezcan o colaboren con otros organismos en programas de formación a nivel universitario o interuniversitario destinados a formar profesionales capaces de actuar en situaciones de emergencia con una preparación sólida y pluridisciplinar en estos aspectos.

9) Bolsa de voluntarios. Puede resultar muy efectivo disponer de una bolsa de personal cualificado voluntario entre los miembros de la comunidad universitaria que, en calidad de profesionales expertos en distintos ámbitos, puedan estar dispuestos a colaborar en las situaciones de crisis humanitarias y ponerse a disposición de los organismos y organizaciones que actúen en las zonas afectadas. La universidad puede facilitar

la salida de estos expertos regulando la concesión de licencias laborales temporales para su personal propio o permisos académicos para los estudiantes.

10) Estructura de coordinación. Es fundamental que la CRUE a través del CEURI se dote de una estructura a nivel estatal que facilite la coordinación de las universidades en las labores de ayuda en situaciones de crisis humanitarias. Esta estructura debería garantizar los flujos de información entre universidades españolas contribuyendo a la evaluación de las catástrofes y las necesidades. También podría recibir propuestas, proponer proyectos, organizar campañas que promuevan el trabajo conjunto de las universidades. Esta estructura de coordinación estatal podría formar parte de una red de universidades que a nivel internacional realice esta misma función.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS EN MATERIA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Aprobado por la CRUE en 2006.

PREÁMBULO

A lo largo de los últimos años, las Universidades han ido asumiendo un creciente protagonismo en la cooperación al desarrollo, poniendo en marcha un amplio abanico de actividades encaminadas a favorecer la solidaridad de los distintos sectores de la comunidad universitaria, tanto con Universidades como con otras instituciones y colectivos sociales de distintos países.

Ello se inscribe en el proceso abierto en los últimos años de ampliación del número y el tipo de agentes sociales que se han ido sumando a las labores solidarias de carácter internacional, en favor de una mayor equidad y de un desarrollo humano y sostenible en el mundo. De un contexto en el que sólo unas cuantas organizaciones sociales especializadas (las conocidas como ONGD) estaban dedicadas a esta tarea, se ha pasado a otro en el que, además de un fuerte incremento de éstas, se ha producido la incorporación de muchas otras instituciones y colectivos sociales, que han comenzado a poner en marcha programas y proyectos de cooperación al desarrollo en distintos campos y en muy diversos países.

Todo ello ha dado lugar a una diversificación muy grande de las actuaciones en el campo de la cooperación, de los métodos de trabajo, y hasta de los objetivos específicos de los diferentes proyectos y programas. En este contexto, no es de extrañar que hayan surgido contradicciones y problemas en la manera de entender la cooperación al desarrollo, tanto en las organizaciones de más larga trayectoria en este terreno (las ONGD), como en otras que se han ido incorporando a esta tarea.

Como consecuencia de todo ello, y en aras a preservar el carácter solidario de la cooperación al desarrollo, así como su objetivo de contribuir expresamente a la equidad, el desarrollo humano y la sostenibilidad, se ha hecho cada vez más necesario contar con referencias claras para orientar el trabajo en cooperación, que sirva al mismo tiempo para llamar la atención sobre posibles prácticas incompatibles con el carácter solidario de la misma, o con los objetivos antes mencionados.

Fruto de esta reflexión, distintas instituciones u organizaciones sociales han ido dotándose de diversos instrumentos tendentes a orientar su trabajo, en forma de Códigos de Conducta, Guías de Responsabilidad Social, de Transparencia y Buenas Prácticas, y otras similares. En el caso de las ONGD, estas aprobaron en 1997 el conocido como Código de Conducta de las ONG de Desarrollo que, desde entonces ha sido la referencia básica a través de la cual enjuiciar y valorar, desde un punto de vista ético, el trabajo desarrollado por las mismas.

En el caso de las Universidades, la gran magnitud alcanzada por las acciones de cooperación internacional de las mismas ha puesto sobre la mesa la necesidad de acotar con mayor precisión el campo específico de la Cooperación Universitaria al Desarrollo, en aras a preservar el carácter solidario de la misma, tanto en sus objetivos como en los métodos de trabajo empleados, así como para enfatizar que su fin último debe ser el desarrollo sostenible del país con el que se coopera.

Esta preocupación ha estado presente en todos los debates habidos desde que, en 1999, las universidades españolas abordaran la elaboración de la ESCUDE (Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo), reconociéndose la importancia de esta cuestión para el fortalecimiento y la legitimación del trabajo solidario de las Universidades.

En base a todo lo anterior, las Universidades españolas, a través de la Comisión de Cooperación al Desarrollo adscrita al CEURI/-CRUE, decidió en su reunión de Castellón de marzo de 2005 poner en marcha un proceso orientado a la elaboración de un Código de Conducta de las Universidades en materia de cooperación al desarrollo.

El mismo, dividido en 6 apartados y 31 artículos, representa la voluntad compartida por parte de las Universidades que integran la CRUE de acomodar la Cooperación Universitaria al Desarrollo a las pautas que en él se establecen.

En todo caso, este código deberá ser ratificado por los órganos de gobierno correspondientes en cada Universidad, que podrán adherirse al mismo como símbolo del compromiso solidario de la misma y de su voluntad de ajustar las actividades de cooperación al desarrollo a los procedimientos y criterios éticos contemplados en él.

PARTE PRIMERA: Principios y objetivos de la Cooperación Universitaria al Desarrollo

Artículo 1

La participación de las Universidades en la cooperación internacional al desarrollo descansa en la consideración de este último como un proceso de progreso y cambio social, económico, político, cultural, tecnológico, etc. que, surgido de la voluntad colectiva, requiere la organización participativa y el uso democrático del poder por los miembros de una colectividad.

Artículo 2

La Cooperación Universitaria al Desarrollo considera la pobreza como una situación de privación de los elementos esenciales necesarios para que el ser humano pueda vivir y desarrollarse con dignidad, y se plantea su erradicación como uno de sus fines prioritarios.

Artículo 3

Desde esta perspectiva, el desarrollo humano y sostenible se entiende como aquél capaz de crear condiciones de equidad que abran más y mejores oportunidades de vida digna a las personas para que desplieguen todas sus potencialidades, y capaz de preservar al mismo tiempo

po para las generaciones futuras los recursos naturales y el acervo cultural.

La humanidad no puede afrontar los retos del futuro si no es aprovechando el potencial de las poblaciones más desfavorecidas, hoy limitado por la penuria de su situación.

Artículo 4

La educación de las personas y, dentro de ella, la educación superior, es un componente fundamental del proceso de ampliación de oportunidades y libertades de las personas y las sociedades. En consecuencia, el fortalecimiento de los sistemas universitarios y el fomento del acceso a los estudios universitarios constituye un objetivo esencial de la Cooperación Universitaria al Desarrollo.

Es igualmente objetivo de la Cooperación Universitaria al Desarrollo la colaboración para solventar las dificultades y contradicciones asociadas a los procesos de erradicación de la pobreza y de desarrollo, fomentando el avance en áreas de investigación apropiadas a dichos objetivos.

Artículo 5

La equidad de género y el fortalecimiento de las capacidades y autonomía de las mujeres son consustanciales al desarrollo humano y, al mismo tiempo, condiciones para el logro de los objetivos globales del desarrollo, por lo que constituyen una referencia básica de la Cooperación Universitaria al Desarrollo.

Artículo 6

La Cooperación Universitaria al Desarrollo se basa asimismo en la consideración de que la sostenibilidad medioambiental y los derechos de las futuras generaciones son parte indispensable de los proyectos orientados a la promoción del desarrollo.

Artículo 7

La paz, la democracia y el respeto a los derechos humanos constituyen fundamentos básicos de cualquier proceso orientado a la promoción de un desarrollo humano y sostenible, por lo que son asimismo objetivos esenciales de la Cooperación Universitaria al Desarrollo.

Las Universidades suscriben plenamente los principios de apropiación, alineación y armonización de las políticas de cooperación al desarrollo, según los cuales los procesos de desarrollo deben ser establecidos y liderados por los propios beneficiarios a través de sus instituciones e iniciativa, con el apoyo que suponen los recursos y acciones de la cooperación.

PARTE SEGUNDA: Identidad de la Cooperación Universitaria al Desarrollo

Artículo 8

La Cooperación Universitaria al Desarrollo constituye una actividad diferenciada de otras orientadas de modo general a la internacionalización de la Universidad o a la cooperación internacional entre Universidades, y fundamenta su identidad en los valores solidarios que le caracterizan.

La Cooperación Universitaria al Desarrollo enriquece humana y académicamente a las personas que en ella participan y a las Universidades a las que pertenecen. La colaboración desinteresada y el compromiso solidario de la comunidad universitaria es una seña de identidad de dicha actividad.

Artículo 9

De acuerdo a lo anterior, se entiende la Cooperación Universitaria al Desarrollo como el conjunto de actividades llevadas a cabo por la comunidad universitaria y orientadas a la transformación social en los países más desfavorecidos, en pro de la paz, la equidad, el desarrollo humano y la sostenibilidad medioambiental en el mundo, transformación en la que el fortalecimiento institucional y académico tienen un importante papel.

Artículo 10

La cooperación al desarrollo de las universidades, al igual que la de otras instituciones y agentes sociales, constituye una actividad inserta en el contexto de las relaciones internacionales y en estrecha relación con las políticas globales que determinan los procesos de desarrollo, sobre las que pretende influir. Ello requiere una coherencia general entre los objetivos de largo plazo y las acciones concretas que se llevan a cabo, así como entre los resultados perseguidos y los medios empleados.

Artículo 11

La labor de la Universidad en el campo de la cooperación al desarrollo se encuentra estrechamente vinculada a su ámbito natural de actuación: la docencia y la investigación, cuestiones que son esenciales tanto para la formación integral de los estudiantes como para una mejor comprensión de los problemas que amenazan la consecución de un desarrollo humano y sostenible a escala universal.

Además, el fortalecimiento institucional de los sistemas universitarios (mediante transferencia de conocimientos y tecnología, infraestructuras, entrega de equipos y otros recursos, etc.) y el asesoramiento y apoyo técnico a programas de desarrollo (especialmente los relacionados con la educación superior y aquellos en los que las capacidades científicas y críticas universitarias puedan suponer un valor añadido), junto con la sensibilización de la comunidad universitaria, constituyen ámbitos prioritarios del trabajo de la Universidad en este campo.

Artículo 12

La cooperación al desarrollo es parte esencial del compromiso social de la Universidad y como tal no puede entenderse como una actividad extraacadémica ni restringida a compromisos individuales, sino integrada en el conjunto de actividades que le son propias.

Ello implica que la Universidad debe comprometerse institucionalmente con esta tarea, apoyándola con medios técnicos, humanos, y financieros, sin que la misma deba recaer únicamente en aquellos colectivos más

sensibilizados, o ser considerada como una opción moral de carácter individual, al margen de las actividades académicas e institucionales.

Artículo 13

Las Universidades deberán realzar la identidad e importancia de las actividades de la Cooperación Universitaria al Desarrollo, mediante su consideración estatutaria como objetivo propio del trabajo universitario, su inclusión en los planes estratégicos, la creación de órganos institucionales de promoción y gestión de la misma, y la existencia de instrumentos y dotación presupuestaria para su ejecución.

PARTE TERCERA: Participación e implicación de la comunidad universitaria

Artículo 14

La Cooperación Universitaria al Desarrollo debe procurar la máxima implicación posible del conjunto de la comunidad universitaria. En este sentido, todos los miembros y sectores de la misma (estudiantes, PDI y PAS) deben ser llamados a participar de las actividades que forman parte de la estrategia de cooperación al desarrollo de la propia Universidad, sin que estas puedan ser patrimonializadas por unos u otros colectivos de dicha comunidad.

La Cooperación Universitaria al Desarrollo se legitima y fortalece en la medida en que logra incorporar a la misma a nuevos sectores de la comunidad universitaria y se difunde como actividad habitual de las distintas estructuras universitarias.

Artículo 15

La participación de los miembros de la comunidad universitaria en el marco de la Cooperación Universitaria al Desarrollo deberá realizarse con carácter voluntario y sin finalidad lucrativa, aunque tampoco debe suponer discriminación económica alguna para quienes trabajen en ellas.

Artículo 16

La participación de la comunidad universitaria en la cooperación al desarrollo, aún dentro de la señalada voluntariedad, podrá ser reconocida como parte del quehacer propio de los distintos miembros de la comunidad universitaria, en tanto que aportación institucional de la Universidad a la sociedad, estimulando la misma de manera que no suponga discriminación académica alguna para las personas que participan en ella.

Artículo 17

Para ello, las Universidades estudiarán las fórmulas necesarias para el reconocimiento académico de las actividades propias de la cooperación al desarrollo que lleve a cabo el personal docente e investigador, impulsando líneas de investigación en sus áreas de actividad, favoreciendo la implantación de asignaturas y líneas curriculares, estableciendo, dentro de sus posibilidades, los procedimientos adecuados que permitan el desplazamiento a otros países para participar en proyectos de cooperación, incentivando la normalización de dichas actividades entre las habituales de este personal, y considerando la posibilidad de incluir un apartado de Actividades de cooperación al desarrollo en el ámbito universitario en el modelo de CV de las Universidades.

Así mismo, las Universidades podrán impulsar mecanismos que valoren la participación en proyectos y actividades de cooperación al desarrollo, estimulando su calidad de manera análoga y con similares indicadores y procedimientos de evaluación o acreditación que los empleados en la valoración de los méritos docentes, investigadores o de gestión institucional.

Artículo 18

Con igual propósito, las Universidades podrán facilitar la incorporación del personal de administración y servicios a las actividades de cooperación al desarrollo, permitiendo su participación en las mismas sin merma de sus derechos laborales, y estableciendo fórmulas que, de acuerdo con la normativa legal aplicable, permitan su desplazamiento a otros países cuando se requiera su contribución y/o asesoramiento téc-

nico en proyectos y programas de cooperación que aquellas lleven a cabo.

Artículo 19

Por lo que se refiere al alumnado, las Universidades deberán estimular su incorporación a las actividades de cooperación al desarrollo, favoreciendo la creación de ONGD universitarias, el asociacionismo estudiantil y el voluntariado en estas materias, y valorando adecuadamente este trabajo mediante créditos, al igual que se hace con otro tipo de actividades.

Artículo 20

Además de la propia e imprescindible aportación institucional, las Universidades facilitarán el compromiso financiero de los distintos miembros de la comunidad universitaria para apoyar las actividades de cooperación al desarrollo, mediante fórmulas que permitan contribuir de forma solidaria al impulso de las mismas, tales como las inspiradas en el 0,7% u otras formas de aportación económica voluntaria.

PARTE CUARTA: Relación de las Universidades con las instituciones contraparte en otros países

Artículo 21

La cooperación al desarrollo debe entenderse como intercambio y enriquecimiento mutuo de las partes que participan en la misma, al margen de imposiciones o actitudes paternalistas. Desde esta perspectiva, la aproximación de las Universidades a la cooperación al desarrollo debe basarse en el respeto institucional hacia sus contrapartes y en la búsqueda de compromisos de trabajo acordes con su libre voluntad.

Artículo 22

Los acuerdos de cooperación que se establezcan con las Universidades e instituciones contrapartes deberán basarse en criterios de participación

democrática y transparencia, procurando la más amplia intervención de los distintos sectores implicados a la hora de establecer objetivos y pautas de actuación.

Artículo 23

La Cooperación Universitaria al Desarrollo debe basarse en criterios de estabilidad y sostenibilidad de las acciones llevadas a cabo, para lo cual las Universidades habrán de procurar el establecimiento de vínculos de colaboración sólidos y estables con sus contrapartes, evitando la dispersión de actividades o el carácter puntual y esporádico de las mismas.

Artículo 24

Las Universidades deberán establecer, de mutuo acuerdo con sus contrapartes, instrumentos de gestión y evaluación compartidas de los proyectos y programas puestos en marcha, favoreciendo la reflexión conjunta sobre lo realizado y/o la adecuación de acciones y objetivos a las nuevas necesidades que eventualmente pudieran plantearse.

PARTE QUINTA: Relación de las Universidades con el tejido social de la cooperación

Artículo 25

La Cooperación Universitaria al Desarrollo se inscribe en el esfuerzo global que instituciones y organizaciones sociales realizan a favor de un compromiso solidario capaz de contribuir al avance del desarrollo humano y la sostenibilidad en el mundo.

Desde esa perspectiva, las Universidades deben favorecer el establecimiento de un diálogo fluido y de mecanismos de coordinación de esfuerzos con el resto de agentes sociales de la cooperación, entendiendo ésta de modo complementario y no competitivo, y buscando en consecuencia el apoyo mutuo y la conjunción de esfuerzos con los mismos.

Artículo 26

Las características específicas de la institución universitaria hacen que esta tenga recursos técnicos y humanos de gran importancia para el impulso de la cooperación al desarrollo. Por ello, las universidades deberán buscar fórmulas que permitan poner sus conocimientos y capacidades al servicio de las estrategias generales de cooperación y de las necesidades de los proyectos y programas impulsados por otros agentes sociales.

Artículo 27

La sensibilización de la comunidad universitaria hacia la solidaridad internacional y en pro de un desarrollo humano sostenible constituye un importante campo de colaboración con otras instituciones y agentes sociales. En este sentido, las Universidades deberán mostrarse abiertas a las experiencias aportadas por dichas instituciones y agentes, fomentando su presencia en los centros universitarios, la exposición y explicación de sus actividades y la participación de los mismos en los programas de sensibilización que se lleven a cabo.

Artículo 28

El apoyo que las Universidades puedan prestar a otros agentes sociales para sus actividades en el campo de la cooperación al desarrollo no debe servir de eximente para una menor implicación de las mismas en esta tarea. Por el contrario, dicho apoyo debe ir paralelo a la asunción por parte de la universidad de sus propios compromisos en esta materia, en el ejercicio de la responsabilidad social que como institución le corresponde.

PARTE SEXTA: Aplicación, difusión y cumplimiento del Código de Conducta

Artículo 29

Las Universidades, a través de sus Órganos de Gobierno, podrán adherirse de manera individualizada al presente Código de Conducta, decisión que deberá ser comunicada posteriormente a la CRUE para conocimiento del resto de Universidades.

Artículo 30

Cada Universidad, una vez suscrito el presente Código de Conducta, se responsabiliza de su difusión entre su respectiva comunidad universitaria por todos los medios necesarios y suficientes para que esta conozca y debata las implicaciones del mismo en el trabajo de cooperación universitaria al desarrollo, y designará un órgano para el seguimiento de su aplicación.

Artículo 31

El cumplimiento del presente Código de Conducta por parte de aquellas Universidades que se adhieran al mismo será objeto de valoración interna por parte de un órgano designado para ello por la Universidad; su dictamen será independiente y público, y por iniciativa de la misma Universidad podrá ser sometido a contraste externo por parte de personal experto o de agencias de calidad de reconocido prestigio.

THE TALLOIRES DECLARATION ON THE CIVIC ROLES AND SOCIAL RESPONSIBILITIES OF HIGHER EDUCATION

September 17, 2005.

In this century of change, we note with optimism that access to university education is increasing, that one-half of the students enrolled in institutions of higher education live in developing nations, and that the number of university students worldwide is expected to double between 2000 and 2025. The potential for social participation by students young and old, now and in the years to come, is massive. The extent to which this potential can be realized will depend on universities worldwide mobilizing students, faculty, staff and citizens in programs of mutual benefit.

We are dedicated to strengthening the civic role and social responsibility of our institutions. We pledge to promote shared and universal human values and the engagement by our institutions within our communities and with our global neighbours. We urge the one hundred million university students and the many millions of faculty, staff, alumni and members of governing bodies throughout the world to join us in these initiatives.

We believe that higher education institutions exist to serve and strengthen the society of which they are part. Through the learning, values and commitment of faculty, staff and students, our institutions create social capital, preparing students to contribute positively to local, national and global communities. Universities have the responsibility to foster in faculty, staff and students a sense of social responsibility and a commitment to the social good, which, we believe, is central to the success of a democratic and just society.

Some of our universities and colleges are older than the nations in which they are located; others are young and emerging; but all bear a special

obligation to contribute to the public good, through educating students, expanding access to education, and the creation and timely application of new knowledge. Our institutions recognize that we do not exist in isolation from society, nor from the communities in which we are located. Instead, we carry a unique obligation to listen, understand and contribute to social transformation and development. Higher education must extend itself for the good of society to embrace communities near and far. In doing so, we will promote our core missions of teaching, research and service.

The university should use the processes of education and research to respond to, serve and strengthen its communities for local and global citizenship. The university has a responsibility to participate actively in the democratic process and to empower those who are less privileged. Our institutions must strive to build a culture of reflection and action by faculty, staff and students that infuses all learning and inquiry.

Therefore, we agree to:

- Expand civic engagement and social responsibility programs in an ethical manner, through teaching, research and public service.
- Embed public responsibility through personal example and the policies and practices of our higher education institutions.
- Create institutional frameworks for the encouragement, reward and recognition of good practice in social service by students, faculty, staff and their community partners.
- Ensure that the standards of excellence, critical debate, scholarly research and peer judgment are applied as rigorously to community engagement as they are to other forms of university endeavour.
- Foster partnerships between universities and communities to enhance economic opportunity, empower individuals and groups, increase mutual understanding and strengthen the relevance, reach and responsiveness of university education and research.
- Raise awareness within government, business, media, charitable, not-for-profit and international organizations about contributions of

higher education to social advancement and wellbeing. Specifically, establish partnerships with government to strengthen policies that support higher education's civic and socially responsible efforts. Collaborate with other sectors in order to magnify impacts and sustain social and economic gains for our communities.

- Establish partnerships with primary and secondary schools, and other institutions of further and higher education, so that education for active citizenship becomes an integral part of learning at all levels of society and stages of life.
- Document and disseminate examples of university work that benefit communities and the lives of their members.
- Support and encourage international, regional and national academic associations in their efforts to strengthen university civic engagement efforts and create scholarly recognition of service and action in teaching and research.
- Speak out on issues of civic importance in our communities.
- Establish a steering committee and international networks of higher education institutions to inform and support all their efforts to carry out this Declaration.

We commit ourselves to the civic engagement of our institutions and to that end we establish the Talloires Network, with an open electronic space for the exchange of ideas and understandings and for fostering collective action.

We invite others to join in this Declaration and to collaborate in our civic work.

LEY 6/1996, DE 15 DE ENERO, DE VOLUNTARIADO

EXPOSICION DE MOTIVOS

1

El moderno Estado de Derecho debe incorporar a su ordenamiento jurídico la regulación de las actuaciones de los ciudadanos que se agrupan para satisfacer los intereses generales, asumiendo que la satisfacción de los mismos ha dejado de ser considerada como una responsabilidad exclusiva del Estado para convertirse en una tarea compartida entre Estado y sociedad.

El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan.

La conciencia creciente de esa responsabilidad social ha llevado a que los ciudadanos, a veces individualmente, pero, sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y especialmente a la erradicación de situaciones de marginación y a la construcción de una sociedad solidaria en la que todos los ciudadanos gocen de una calidad de vida digna.

Una manifestación fundamental de esta iniciativa social la constituye el voluntariado, expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo.

La acción voluntaria se ha convertido hoy en día en uno de los instrumentos básicos de actuación de la sociedad civil en el ámbito social y, como consecuencia de ello, reclama un papel más activo que se traduce en la exigencia de mayor participación en el diseño y ejecución de las políticas públicas sociales.

Esta participación, por otro lado, es la que reconoce expresamente nuestra Constitución a los ciudadanos y a los grupos en que éstos se integran, en el artículo 9.2, y la que, en razón del mismo artículo, están obligados a promover, impulsar y proteger los poderes públicos. Abordar legislativamente desde el Estado esta triple tarea supone, de un lado, garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas motivaciones. En segundo lugar, implica, como se ha dicho anteriormente, la obligación del Estado de reconocer, promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades. Finalmente, implica la obligación de respetar el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta misma materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas.

La presente Ley persigue el logro de esos tres objetivos. En efecto, queda superado el concepto restringido de voluntario, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y necesario complemento de la actividad pública. Desde la educación al deporte, de lo cívico a lo asistencial, la Ley recoge lo que viene siendo la práctica habitual de quienes trabajan de forma altruista en conseguir una sociedad mejor para todos.

El voluntariado así entendido debe superar también el puro voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada pero poco eficaz y, por tanto, ha de ser reconducido hacia las organizaciones, tanto privadas como públicas, con capacidad para aprovechar sinérgicamente el esfuerzo, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios.

Por lo que se refiere al segundo de los objetivos citados, junto con el reconocimiento del hecho social del voluntariado, la Ley contempla una serie de medidas de apoyo al voluntariado tendentes a incrementar su nivel de implantación social.

Finalmente, en cuanto al reparto constitucional de competencias, la promoción y el fomento del voluntariado no es una competencia exclusiva del Estado, razón por la que la Ley limita su ámbito de aplicación a los

voluntarios y organizaciones que participen o desarrollen programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a los que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.

2

Recoge la Ley las notas comúnmente aceptadas como definitorias de la actividad de voluntariado: carácter altruista y solidario; libertad, es decir, que no traiga su causa de una obligación o un deber del voluntario; gratuidad, sin que exista contraprestación económica de ningún tipo; y, finalmente, que se realice a través de una organización pública o privada. La Ley contempla, por tanto, el voluntariado organizado, esto es, el que se desarrolla dentro del ámbito de una entidad pública o privada, excluyéndose las actuaciones aisladas o esporádicas realizadas por razones de amistad, benevolencia o buena vecindad.

La acción voluntaria queda con la Ley completamente deslindada de cualquier forma de prestación de servicios retribuida, ya sea civil, laboral, funcional o mercantil.

Esta diferenciación entre voluntario y trabajador asalariado se afianza además con el establecimiento de un amplio Cuadro de derechos y deberes de los voluntarios, que habrá de ser respetado y observado por las organizaciones y los voluntarios, constituyendo así la referencia obligada ante cualquier conflicto que pudiera surgir entre unas y otros.

Los derechos y deberes contemplados en la Ley son fiel reflejo de los que con carácter general se apuntan en las diversas Recomendaciones internacionales sobre la materia, así como los que se recogen en la «Carta europea para los voluntarios» propuesta por Volonteuropa y la «Declaración Universal sobre Voluntariado», elaborada por los propios voluntarios en el Congreso mundial celebrado en París en 1990 a iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios. En la misma línea estos derechos y deberes se ajustan a las Cartas de los voluntarios de las ONG que en nuestro país cuentan con una mayor tradición en este terreno.

3

Como ya se señaló anteriormente, la Ley del Voluntariado contempla únicamente aquella actividad que se realiza a través de una organización privada o pública.

La Ley no distingue donde la realidad no lo ha hecho y contempla el voluntariado en toda su diversidad sin acuñar nuevas terminologías que en nada contribuirían a clarificar el ya de por sí complejo y rico panorama asociativo español. En consecuencia, cualquier organización, pública o privada, que cumpla los requisitos señalados en la Ley (carecer de ánimo de lucro, estar legalmente constituida, tener personalidad jurídica propia y realizar programas en el marco de las actividades de interés general que la propia Ley menciona) puede contar con la colaboración de voluntarios, quedando entonces sometida, respecto de ellos, al régimen jurídico establecido en la Ley.

Con el objetivo de contribuir al fomento del voluntariado la Ley contempla una serie de medidas. Con estas medidas se trata de fomentar el voluntariado sin desvirtuar su naturaleza solidaria, altruista y gratuita, pero reconociendo al tiempo el valor que las actividades voluntarias tienen para toda la sociedad. Así, por ejemplo se prevé el fomento, por la Administración General del Estado, de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado. También se prevén determinados beneficios para los voluntarios como reconocimiento y valoración social de su actuación.

Por último, la Ley contempla la situación de los voluntarios en el extranjero extendiendo a los mismos la aplicación de sus previsiones.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

La presente Ley tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta Ley será de aplicación a los voluntarios que participen en programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a las correspondientes organizaciones en cuanto desarrollen dichos programas.

2. También será de aplicación a los voluntarios y organizaciones que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.

Artículo 3. Concepto de voluntariado.

1. A los efectos de la presente Ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

2. Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

3. La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

Artículo 4. Actividades de interés general.

Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga.

TITULO II

DEL VOLUNTARIO

Artículo 5. Concepto de voluntario.

Tendrán la consideración de voluntarios las personas físicas que se comprometan libremente a realizar las actividades contempladas en los artículos 3 y 4.

Artículo 6. Derechos del voluntario.

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

- c) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Artículo 7. Deberes del voluntario.

Los voluntarios están obligados a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.

- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

TITULO III

DE LAS RELACIONES ENTRE LOS VOLUNTARIOS Y LAS ORGANIZACIONES EN QUE SE INTEGRAN

Artículo 8. De las organizaciones.

1. Las organizaciones que cuenten con la presencia de voluntarios habrán de estar legalmente constituidas, dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro y desarrollar programas en el marco de las actividades de interés general recogidas en el artículo 4 de esta Ley. Los distintos Ministerios, dentro de los créditos habilitados a tal fin, podrán conceder subvenciones o establecer convenios con las entidades de voluntariado siempre que se cumplan los requisitos exigidos en la legislación general sobre subvenciones y se realicen de acuerdo con criterios de transparencia y equidad, de la forma que reglamentariamente se establezca.
2. Dichas organizaciones deberán, en todo caso:
 - a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
 - b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.

c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.

d) Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.

e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.

f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas.

g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.

h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.

i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

Artículo 9. Incorporación de los voluntarios.

1. La incorporación de los voluntarios a las organizaciones se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso que, además de determinar el carácter altruista de la relación, tendrá como mínimo el contenido siguiente:

a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que habrá de respetar lo dispuesto en la presente Ley.

b) El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario.

c) El proceso de formación que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

d) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

2. La condición de voluntario será compatible con la de socio en la misma organización.

Artículo 10. Responsabilidad extracontractual frente a terceros.

Las organizaciones responderán frente a terceros por los daños y perjuicios causados por los voluntarios que participen en sus programas, como consecuencia de la realización de actuaciones de voluntariado, en los siguientes términos:

a) Cuando se trate de organizaciones privadas, de acuerdo con lo establecido en el capítulo II del Título XVI del Libro IV del Código Civil.

b) Cuando se trate de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, de conformidad con lo previsto en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 11. Régimen jurídico.

Los conflictos que surjan entre los voluntarios y las organizaciones en el ejercicio de las actividades propias de voluntariado se dirimirán por la jurisdicción competente, de conformidad con lo establecido en las normas procesales.

Artículo 12. Colaboración en las organizaciones públicas sin ánimo de lucro.

La colaboración de los voluntarios en la Administración General del Estado y en las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de aquélla, que no tengan ánimo de lucro, se ajustará a lo dispuesto en esta Ley y preferentemente se prestará a través de convenios o de acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro privadas.

LEY 3/1994, DE 19 DE MAYO, DEL VOLUNTARIADO SOCIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID

EXPOSICION DE MOTIVOS

El desarrollo de toda Comunidad se sustenta en una convivencia que dé sentido a la idea de que como ciudadanos somos agentes protagonistas de la dinámica social. La iniciativa privada para cooperar en la atención a las necesidades de otros, es hoy una realidad cotidiana que expresa el compromiso de todos con todos en la solución de los problemas.

No podemos responder con eficacia desde la Administración Pública a las necesidades sociales sin contar, como un recurso más, con la presencia activa de personas y grupos actuando coordinadamente desde programas de acción voluntaria dirigidos al desarrollo de la comunidad.

El voluntariado social, como actividad benévola y gratuita en favor de otros, especialmente de los sectores más necesitados, es eminente manifestación de solidaridad social. En cuanto tal, su marco jurídico general no puede ser otro que el de la participación ciudadana en la vida social, particularmente, en el de los servicios sociales. La Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875) impone a los poderes públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida social (artículo 9.2), y la Carta Social Europea la de estimular la participación de los individuos en la acción y mantenimiento de los servicios sociales (artículo 12).

El marco regulador se completa con escuetos y aislados preceptos de las leyes estatales. Así, el compromiso de fomento de la atención de disminuidos, contenido en la Ley 13/1982, de 7 de abril (RCL 1982\1051 y ApNDL 9798), reguladora de su integración social, y la exclusión, del ámbito laboral y de la Seguridad Social, de los servicios benévolos, entre los que, indudablemente, se encuentra el voluntariado.

El surgimiento del Estado de las Autonomías, ha comportado la aprobación de sus respectivas leyes de Servicios Sociales o de Acción Social, con especial atención y apertura de cauces al Voluntariado Social. En esta línea normativa, la Ley 11/1984, de 6 de junio (LCM 1984\1602), de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, impone el fomento del voluntariado social, así como la regulación de su función colaboradora con las Administraciones Públicas, en las tareas de prestación de servicios sociales (artículo 28).

La presente Ley centra su regulación en el ámbito general de las actividades de acción Social. Tal función reguladora, a la que se dirige la presente Ley, es acorde, por otra parte, con la Recomendación de 21 de junio de 1985 del Consejo de Europa, de fijar reglas al ejercicio de acciones voluntarias al servicio de la Comunidad, aunque sin privarles de su carácter espontáneo.

Como principios básicos, esta Ley pretende fundamentarse en los siguientes:

- Reconocer la labor social del Voluntariado y su trascendencia para una vertebración solidaria de la sociedad.
- Favorecer el desarrollo del Voluntariado en el campo de los Servicios Sociales, mediante las medidas necesarias.
- Amparar los derechos de los voluntarios, regulando sus funciones y definiendo su actuación.
- Impedir que la fórmula del Voluntariado pueda utilizarse para encubrir el fraude de derechos laborales o sustraer indebidamente puestos de trabajo.
- Garantizar a los usuarios de los servicios prestados por los voluntarios tanto la calidad de la acción recibida, como el respeto a sus convicciones.
- Establecer las condiciones de colaboración de las organizaciones de voluntarios con la Administración Pública.
- Regular el acceso de las Entidades privadas a los fondos de la Comunidad de Madrid destinados al Voluntariado Social.

El hecho de que una norma legal contemple el voluntariado social fomentará la solidaridad en todos los niveles de la sociedad y facilitará una vía de participación de los ciudadanos en la vida social, potenciando los valores que se desprenden de nuestra Constitución como son la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo, la dignidad de la persona y los derechos inviolables que le son inherentes. El voluntariado está llamado a cumplir en la sociedad actual un papel de incalculable valor.

Esta Comunidad Autónoma, como parte constitucional del Estado, no puede mantenerse ajena a la acción voluntaria que como actividad ciudadana expresa su participación a nivel asociativo y su corresponsabilidad ante las necesidades sociales desde principios de solidaridad.

El Estado social no podría tener existencia efectiva si no diera lugar a una sociedad participativa que, a la vez que remite a los poderes públicos la obligación de dar respuesta a los problemas sociales, asume activamente la solución de aquellos que puedan ser resueltos por la misma sociedad.

Solamente por ese camino de conjunción, y no de disyunción, podrá favorecerse el progreso social y la conciencia cada día más relevante de la necesidad de la mutua ayuda en un mundo cada día más complejo.

TITULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

La presente Ley tiene por objeto la ordenación y promoción del voluntariado social que se ejerza en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, y la regulación de las relaciones que se entablen entre las Administraciones Públicas, las organizaciones que desarrollen actividades de aquella naturaleza y los voluntarios sociales.

Artículo 2. Concepto.

1. A los efectos de esta Ley se entiende por voluntariado social el conjunto de actividades de carácter voluntario y desinteresado, desarro-

lladas por personas físicas en el seno de una organización y dentro del marco de los programas propios de Acción Social. En sus actuaciones el voluntariado social deberá atenerse a los principios de no discriminación, solidaridad, pluralismo y todos aquellos que inspiran la convivencia en una sociedad democrática.

2. No se considerarán actividades de voluntariado social las desarrolladas por:

- a) quienes estén sometidos a una relación laboral de cualquier tipo;
- b) quienes reciban a cambio una remuneración económica;
- c) quienes las desempeñen a causa de una obligación personal;
- d) los objetores de conciencia en el cumplimiento de la prestación social sustitutoria.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

La presente Ley es de aplicación a toda actividad calificada de voluntariado social que se desarrolle en la Comunidad de Madrid por organizaciones de voluntarios sociales, independientemente del lugar donde radique su sede social, de su titularidad, y de que su actividad se centre exclusivamente o no en el voluntariado social.

TITULO II DE LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO SOCIAL

Artículo 4. Definición.

Se entiende por Entidad que ejerce el voluntariado social la persona jurídica legalmente constituida que desarrolla, sin ánimo de lucro, la totalidad o parte de sus programas de Acción Social, fundamentalmente a través de voluntarios.

El personal remunerado realizará las actividades estrictamente necesarias para el funcionamiento estable de la Entidad.

Artículo 5. Autorización y registro.

Las Entidades que pretendan ejercer el voluntariado social deberán figurar inscritas en el Registro de Entidades que desarrollan actividades en el campo de la Acción Social.

Artículo 6. Organización y funcionamiento interno.

1. Las Entidades de voluntariado Social ajustarán su organización y funcionamiento a los principios democráticos garantizando la suficiente participación de los voluntarios en los órganos de gobierno y en los procesos de formación e información en la toma de decisiones.
2. Las Entidades no podrán destinar voluntarios a puestos propios y/o reservados a personal remunerado, ni aun en el caso de conflicto laboral. Del mismo modo, el personal remunerado de la propia Entidad no podrá ser admitido por ésta como personal voluntario.
3. Las Entidades deberán tener suscrita una póliza de seguros que cubra los daños ocasionados tanto a los voluntarios como a terceros, producidos en el ejercicio de las actuaciones encomendadas.
4. Las Entidades deberán proveer de una acreditación identificativa de su labor a los voluntarios que colaboren con ellas en sus diferentes programas.
5. Garantizar unos mínimos higiénicos, sanitarios y de seguridad similares a los exigidos en la normativa laboral vigente para quienes desarrollan una actividad laboral.

Artículo 7. Formación.

Las Entidades de voluntariado social deberán proveer a sus voluntarios de los conocimientos teóricos y prácticos adecuados al programa a desarrollar. Asimismo, garantizarán el oportuno reciclaje de sus conocimientos.

TITULO III DE LOS VOLUNTARIOS SOCIALES

Artículo 8. Concepto.

Se considera voluntario social a toda persona física que realiza una prestación voluntaria de forma libre, gratuita y responsable dentro del marco de una organización que comporte un compromiso de actuación en favor de la sociedad y la persona.

Artículo 9. Derechos.

Los voluntarios sociales tienen garantizados los siguientes derechos frente a la Entidad en la que prestan sus servicios:

- a) Realizar su actividad en unas condiciones y circunstancias similares a las legalmente contempladas para el personal asalariado.
- b) Percibir de la Entidad los gastos que le ocasione la actividad de voluntariado social.
- c) Estar asegurados de los daños y perjuicios que el correcto desempeño de su actividad pudiera reportarles.
- d) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario social.
- e) Obtener el cambio de programa o, en su caso, del beneficiario asignado cuando existan causas que lo justifiquen, dentro de las posibilidades de la Entidad.
- f) Participar activamente en la entidad en la que se inserte y en el diseño, desarrollo y evaluación de los programas en los que trabaje.
- g) Recibir información para realizar las actividades y funciones confiadas y la formación permanente necesaria para mantener la calidad de la acción voluntaria.
- h) Todos aquellos que se deriven de la presente Ley y del resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 10. Deberes.

Los voluntarios sociales están obligados a:

- a) Desarrollar su labor con la máxima diligencia en los términos del compromiso aceptado en su incorporación a la Entidad o al programa y de las instrucciones que en el desarrollo del mismo puedan recibir.
- b) Respetar los derechos de los beneficiarios del programa adecuando su actuación a los objetivos del mismo.
- c) Guardar secreto análogo al profesional.
- d) Participar en aquellas actividades de formación o de otro tipo que organice la entidad al objeto de capacitarles para un mejor desempeño de su tarea.
- e) Rechazar cualquier tipo de contraprestación económica.
- f) Participar en la programación y evaluación de los programas y actividades relacionados con su tarea.
- g) Aceptar los objetivos y fines de la Entidad con la que colabore y ser respetuoso con ella.

Artículo 11. Compromiso de incorporación.

El acceso de los voluntarios a los programas desarrollados por las Entidades se produce mediante un compromiso de incorporación, cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que en todo caso deberá respetar las prescripciones de esta Ley.
- b) El contenido detallado de las funciones y actividades que se compromete a realizar el voluntario.
- c) El proceso de preparación previo o coetáneo que, en su caso, se requiera para el desempeño de la labor encomendada.
- d) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

TITULO IV

DE LOS BENEFICIARIOS DEL VOLUNTARIADO SOCIAL

Artículo 12. Concepto.

Podrá ser beneficiario del voluntariado social toda persona física residente en la Comunidad de Madrid que requiera, directamente o a través de una institución pública o privada, de las prestaciones de acción social y de Servicios Sociales.

Artículo 13. Relación con las Entidades y los voluntarios.

1. Los beneficiarios tendrán garantizado por la Entidad la calidad y continuidad de los servicios que reciben, así como sus derechos.
2. Cuando existan causas que lo justifiquen, los beneficiarios podrán obtener el cambio del voluntario asignado, si lo permiten las circunstancias de la Entidad.

TITULO V

DEL FOMENTO DEL VOLUNTARIADO SOCIAL

Artículo 14. Fomento.

1. La Comunidad de Madrid fomentará las campañas de información dirigidas a la opinión pública con el objeto de facilitar la participación ciudadana ya sea para la captación de nuevos voluntarios como para conseguir apoyo económico. Asimismo, la Comunidad de Madrid fomentará la organización de cursos de formación para el voluntariado. Tanto las campañas de información como los cursos de formación, se desarrollarán en estrecha colaboración con aquellas entidades cuyo objetivo sea la coordinación de las diversas organizaciones de voluntariado en la Comunidad de Madrid.
2. Cuando el voluntariado social se ejerza en instituciones dependientes de la Comunidad de Madrid, las Entidades o, en su caso, los voluntarios podrán solicitar de aquélla, acreditación de la labor desarrollada.

Artículo 15. Subvenciones.

1. La Comunidad de Madrid, dentro de los créditos presupuestarios habilitados a tal fin, podrá conceder subvenciones o establecer convenios con las Entidades de voluntariado social que reúnan además de los requisitos exigidos en la legislación general sobre subvenciones, las siguientes circunstancias:

- a) Responder a principios democráticos y participativos en la composición de sus órganos y en su funcionamiento.
- b) Especificar los programas a desarrollar y los sistemas de evaluación a aplicar, indicando la identidad de los voluntarios que intervengan, así como la del personal remunerado, si existiera, y su grado de participación en aquéllos.

2. Las organizaciones de voluntariado social que reciban ayudas de la Comunidad Autónoma estarán obligadas a remitir a la Consejería de Integración Social, además de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la legislación general, memoria justificativa de los proyectos y programas realizados, que acrediten que las subvenciones han sido destinadas a la finalidad que motivó su concesión.

TITULO VI DE LA PARTICIPACIÓN

Artículo 16. Participación.

1. La Comunidad Autónoma impulsará la participación de los ciudadanos en las organizaciones de voluntariado social, mediante campañas de información que lleven a la opinión pública, el contenido y valor social de las actividades por ellas promovidas.
2. Asimismo, la Comunidad Autónoma potenciará la participación de las entidades de voluntariado en programas o proyectos de ámbito nacional o internacional.

Artículo 17. De la Comisión de Voluntariado Social.

Se crea la Comisión de Voluntariado Social, adscrita a la Consejería de Integración Social, cuyo objeto será promover y proteger el voluntariado, velar por la coordinación de los programas y la calidad de las prestaciones que ofrece, así como, asesorar e informar sobre asuntos relacionados con el desarrollo de lo contemplado en la presente Ley. Para la determinación de los criterios de distribución de subvenciones y demás ayudas públicas, la Consejería deberá oír el parecer de la Comisión.

Artículo 18. Composición.

1. La Comisión de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid, estará integrada por los siguientes miembros:

- 1.1. Presidente: el/la Consejero/a de Integración Social.
- 1.2. Vocales:
 - a) el/la Director/a General de Salud de la Comunidad de Madrid;
 - b) /la Director/a General de Educación de la Comunidad de Madrid;
 - c) el/la Director/a General de Juventud de la Comunidad de Madrid;
 - d) el/la Director/a General de la Mujer de la Comunidad de Madrid;
 - e) un representante del Ayuntamiento de Madrid;
 - f) un representante de la Federación Madrileña de Municipios;
 - g) un Técnico experto en la materia, designado por el equipo de Gobierno;
 - h) tres representantes miembros de tres entidades con implantación en el ámbito de la Comunidad de Madrid, e inscritas en el Registro de Entidades de la Consejería de Integración Social;
 - i) tres representantes de los voluntarios, elegidos de entre ellos mismos, mediante un procedimiento democrático;
 - j) dos miembros de los Sindicatos más representativos de la Comunidad de Madrid.

1.3. Secretario: Será designado por el/la Consejero/a de Integración Social de entre los Directores Generales de la Consejería.

2. Las entidades arbitrarán y facilitarán un sistema de elección democrático para que los voluntarios elijan a sus representantes.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango, con aplicación en la Comunidad de Madrid, se opongan a lo dispuesto en la presente Norma.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-El Consejo de Gobierno queda facultado para desarrollar reglamentariamente la presente Ley.

Segunda.-La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid” debiendo ser publicada en el “Boletín Oficial del Estado”.

EJEMPLO DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO CON PERSONAS MAYORES

Elaborado por Patricia Rodríguez Pulido, técnica de voluntariado de la UAM

El objetivo de este Programa es hacer más amenas las tardes a los ancianos y ancianas que están en la residencia, realizando diversas actividades y eventos en colaboración con los profesionales del centro.

Las plazas para el curso 2008/09 serán de 10 personas por grupo, salvo el grupo II (bingo) que las plazas serán de máximo 4 personas.

Como cualquier programa de voluntariado de la universidad, está abierto a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, becarios/as y personal de administración y servicios).

HORARIOS Y ESPACIOS

El programa de voluntariado con personas mayores tendrá lugar de lunes a viernes por la tarde, en la biblioteca de la residencia, salvo el taller de cine que se realizará en el salón de actos.

GRUPO I: LUNES DE 17 A 18 HORAS

- **Grupo I-A:** Taller de Nuevas Tecnologías para mayores “¡Tienes un e-mail!”
- **Grupo I-B:** Taller de Animación a la lectura y acceso a las bibliotecas públicas “Léeme para que yo te lea”

GRUPO II: MARTES Y JUEVES DE 17 A 18 HORAS

- **Grupo II-A (martes):** Bingo
- **Grupo II-B (jueves):** Bingo

GRUPO III: MIÉRCOLES DE 17 A 19 HORAS. TALLER DE CINE

GRUPO IV: VIERNES DE 17 A 19 HORAS.

- **Grupo IV-A:** Animación para mayores (fiestas, música, etc.)
- **Grupo IV-B:** Taller de Teatro

ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

- Todas las tareas y actividades del programa se realizan en grupo de mínimo dos personas voluntarias. Las actividades son apoyadas por personal cualificado de la Residencia.
- Los voluntarios y voluntarias del programa se coordinan y compar-ten sus experiencias a través de un blog y una lista de distribución. Una vez al mes se realizan reuniones presenciales y se trabaja en grupos de reflexión.

TAREAS

- **Apoyar** a las personas mayores en los talleres y **dinamizar** los mismos
- Colaborar en la **planificación** de actividades
- Participar en las fiestas y grandes **eventos** (1 viernes al mes)
- Asistir a **reuniones** y encuentros del grupo de voluntariado (1 vez al mes)
- Asistencia a las Jornadas de **Evaluación** de la Acción Voluntaria (fin de semana de abril)

ITINERARIO FORMATIVO

PRIMER AÑO: INICIACIÓN

- Formación básica en voluntariado (12 horas entre los meses de septiembre y noviembre) en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Formación básica en voluntariado universitario con personas mayores (12 horas en septiembre/octubre).
- Formación básica en nuevas tecnologías para la acción voluntaria (4 horas en septiembre/octubre).
- Participación en las Jornadas de Evaluación de la Acción Voluntaria (fin de semana en abril) en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Participación en los grupos de reflexión y discusión.

SEGUNDO AÑO: ACOMPAÑAMIENTO

- Formación específica en voluntariado con personas mayores: Animación para mayores; Nuevas tecnologías para personas mayores; Acompañamiento a personas mayores; Voluntariado cultural; Atención a personas dependientes. Formación organizada con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Participación en la formación de las personas voluntarias de primer año.
- Participación y apoyo en la organización de las Jornadas de Evaluación de la Acción Voluntaria (fin de semana en abril) en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Participación y moderación de los grupos de reflexión y discusión.
- Moderación del blog.

A PARTIR DEL TERCER AÑO: ESPECIALIZACIÓN

- Formación específica en voluntariado con personas mayores: Animación para mayores; Nuevas tecnologías para personas mayores; Acompañamiento a personas mayores; Voluntariado cultural; Atención a personas dependientes. Formación organizada con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Participación en la formación de personas voluntarias de 1er y 2º año y colaboración en la elaboración de los itinerarios formativos.
- Participación y apoyo en la organización de las Jornadas de Evaluación de la Acción Voluntaria (fin de semana en abril).
- Generación de nuevos grupos de reflexión y discusión.
- Coordinación del blog.
- Participación en el Servicio Voluntario Europeo (beca de 6 a 12 meses para participar como voluntario/-a en una organización de otro país europeo).

SEGUROS Y RESPONSABILIDADES

Las personas mayores estarán cubiertas por el seguro de la Residencia siempre y cuando las actividades se realicen dentro de la misma y se encuentren dentro de las condiciones y supuestos que establezca el propio centro.

Para cualquier otra actividad siempre se deberá contar con la aprobación y autorización de la Residencia.

Las personas voluntarias contarán con un seguro de responsabilidad civil y otro de accidentes, activados gratuitamente desde la oficina de voluntariado de la universidad en el momento que la persona firme su acuerdo de compromiso y vinculación a la actividad.

Durante el desarrollo del programa de voluntariado, siempre se contará con una trabajadora o educadora social responsable en la propia biblioteca.

LINKS ÚTILES

- Blog del programa de voluntariado con personas mayores de la UAM.
- Fotos del curso 2007/08 del programa de voluntariado
- Portal del Mayor
- Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid
- Escuela de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid
- Prestación de servicios para mayores del Ayuntamiento de Madrid

ACTIVIDADES 2008/09

1. TALLER DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MAYORES “¡TIENES UN E-MAIL!”

En la biblioteca de la Residencia hay desde hace años, dos ordenadores que no son utilizados porque ninguno de los mayores sabe cómo hacerlo. Las voluntarias y voluntarios del curso 2007/08 tuvieron la brillante idea de poner en marcha durante el mes de mayo, un taller de Internet, Informática y Nuevas Tecnologías para mayores.

En este curso 2008/09 nuestro reto será fortalecer dicho taller y desarrollarlo durante todo el curso académico.

Objetivos específicos del proyecto

- Facilitar a las personas mayores de la residencia el acceso a Internet y el correo electrónico
- Favorecer el aprendizaje y la utilización habitual de las nuevas tecnologías por los mayores
- Facilitar instrumentos de comunicación, ocio y aprendizaje entre los mayores

Actividades

- Taller de iniciación a la informática y escritura de textos en el ordenador
- Taller de manejo de Internet: leer, entretenerse, informarse y comunicarse a través de la red (correo electrónico, búsqueda de información, prensa digital, predicciones del tiempo, la radio, la televisión, etc.)
- Taller sobre uso y utilización del teléfono móvil (recibir y emitir llamadas, escribir un sms, gestionar la agenda, etc.)
- Taller de fotografía digital (hacer, guardar, ver y enviar fotografías)

Lugar y horarios

El taller se desarrollará los lunes de 17 a 18h en la biblioteca de la residencia bajo la supervisión y apoyo de personal cualificado de dicho centro.

2. TALLER DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y ACCESO A LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS “LÉEME PARA QUE YO TE LEA”

El objetivo del programa es lograr que las personas mayores de la residencia puedan acceder al material de la biblioteca (libros, revistas, CD, etc.) y ofrecer servicios y materiales especiales para aquéllos que, por una u otra razón (déficit visual, problemas de movilidad, dificultades en la lectura, etc.) no puedan hacer uso de los servicios o materiales ordinarios.

Actividades

- Leer libros y textos a los mayores con déficit visual y/o dificultades en la lectura
- Leer a las personas mayores periódicos y revistas de actualidad
- Apoyar en la lectura a mayores con dificultades
- Aconsejar lecturas al grupo y moderar los encuentros (debate, intercambio de opiniones, etc.)

- Apoyar en la organización de los fondos de la biblioteca
- Activar el préstamo de materiales (recogida y devolución de libros) de la biblioteca de la residencia y de otras bibliotecas cercanas para mayores con problemas de movilidad.
- Visitar bibliotecas cercanas (por ejemplo de la UAM)
- Leer materiales (revistas, poemas, libros) para la creación de un fondo bibliográfico en formato audio.
- Realizar actividades en la residencia que fomenten la cultura a través de la lectura y la expresión creativa: Maratón de Poesía, Maratón de Cuentos, Celebración del Día del Libro, Taller de expresión literaria, expresión musical, etc.

Lugar y horarios

El taller se desarrollará los lunes de 17 a 18h en la biblioteca de la residencia bajo la supervisión y apoyo de personal cualificado de dicho centro.

3. BINGO

Para todas las personas mayores de la residencia, el Bingo es sin duda alguna, la actividad más esperada de toda la semana. Es tal la importancia que le dan y la pasión con que la viven que media hora antes de que comience, ya están todos los puestos ocupados y las personas mayores esperan la llegada del cantador o cantadora de Bingo.

Eso sí, la puntualidad es un requisito indispensable: a las 17.00 deberá comenzar la actividad; no un minuto después, pero si se puede, siempre te agradecerán que sea uno antes.

Durante el curso 2007/08 se tuvo que suspender la actividad los martes por falta de personas voluntarias. El reto para este curso 2008/09 es llegar a junio cantando ¡bingo!

Actividades

- Sacar los números del bombo y leerlos para los mayores.
- Dinamizar las tardes de bingo

Lugar y horarios

La actividad se desarrollará en la biblioteca de la residencia en dos grupos con dos horarios diferentes:

Grupo A: martes de 17 a 18 horas

Grupo B: jueves de 17 a 18 horas

4. TALLER DE CINE

El miércoles en la Residencia es, desde hace años, el día del cine. A los mayores les encanta ver en la pantalla grande a sus ídolos de toda la vida: Marisol, Alfredo Landa, Rocío Dúrcal, Juanita Reina, Joselito, etc. No son tan receptivos para otros tipos de cine y géneros más modernos, pero todos los clásicos hasta los años 60 serán siempre bien recibidos.

Durante el curso 2007/08 desde el grupo de voluntariado se barajó también la posibilidad de ir más allá de la mera proyección de la película y completar estas tardes de cine con algún debate, pequeña conferencia o incluso realizando entrevistas a las personas mayores y proyectándolas unos minutos antes de la película, de modo que ellos también tengan oportunidad de verse en la gran pantalla.

Actividades

- Apoyar en la selección y proyección de películas
- Dinamizar los debates y moderar los encuentros de cine-forum
- Realizar entrevistas a las personas mayores o reportajes de las actividades que se realizan con ellas, y grabarlas en formato video
- Digitalizar dichas entrevistas o reportajes (con apoyo de personal de la URAM) y proyectarlas los miércoles antes de la película.

Lugar y horarios

El taller se desarrollará los miércoles de 17 a 19h en el salón de actos de la residencia bajo la supervisión y apoyo de personal cualificado de dicho centro.

5. TALLER DE TEATRO

A través de este taller queremos trabajar la expresión corporal, la imaginación y la expresividad de las personas mayores, así como refrescar la memoria de nuestros mayores y mantenerles activos.

Hace algunos años se hizo un grupo de teatro en la residencia y nuestro reto para el curso 2007/08 es rescatarlo y potenciarlo.

Actividades

- Participar con los mayores en la obra de teatro
- Apoyar en la selección de la obra y los personajes
- Dinamizar el taller de teatro
- Apoyar a las personas mayores en la memorización de textos y caracterización del personaje
- Diseñar el escenario y la puesta en escena

Lugar y horarios

El taller se desarrollará los viernes de septiembre a diciembre, de 17 a 19h en el salón de actos de la residencia bajo la supervisión y apoyo de personal cualificado de dicho centro.

6. ANIMACIÓN PARA MAYORES: “LOS VIERNES EN LA RESI”

Los “viernes en la Resi” es todo un clásico del voluntariado con personas mayores de la UAM que se lleva realizando desde el año 2000 con la idea de animar a los mayores y hacerles pasar una agradable tarde hablando, paseando, cantando o simplemente planeando cómo será la próxima fiesta o gran evento en la residencia.

Actividades

- Dinamizar la tarde del viernes
- Relajarse y disfrutar: juegos tradicionales y de mesa
- Aprender, escuchar y compartir: pasear, charlar, cantar, tocar instrumentos musicales
- Planificar fiestas y eventos: Fiesta de San Valentín, Fiesta de la Primavera, Carnaval, Feria de Abril, Fiesta del Carmen, etc.
- Diseñar los materiales necesarios para las fiestas: cadenas, decoración, premios, dinámicas, canciones, cartones de bingo, aprender bailes.

Lugar y horarios


Las actividades cotidianas de los viernes se desarrollan de 17 a 19h en la biblioteca de la residencia bajo la supervisión y apoyo de personal cualificado de dicho centro.

Los grandes eventos (Fiesta de San Valentín, Fiesta de la Primavera, Carnaval, Feria de Abril, Fiesta del Carmen, etc.) se suelen realizar en el comedor de la residencia a partir de las 17 horas.

EJEMPLOS DE DOCUMENTACIÓN MENCIONADOS EN LA GUÍA

- > Encuesta al estudiantado (página 45)
- > Ficha de voluntariado universitario (página 61)
- > Carnet de voluntariado (página 62)
- > Certificado de reconocimiento (página 84)
- > Ficha de desvinculación (página 88)

ENCUESTA AL ESTUDIANTADO



VOLUNTARIADO

La [nombre Universidad] a través del Vicerrectorado de está valorando el interés de nuestra comunidad universitaria por el tema del voluntariado con el objetivo de coordinar y canalizar las diversas iniciativas individuales que nos van llegando en este sentido.

Para ello necesitamos saber tu opinión e intereses, por lo que te rogaríamos rellenes el siguiente cuestionario y lo deposites, en el momento de entregar la matrícula, en el buzón que encontrarás para este fin junto a la secretaría de tu facultad.

LOGO de la
UNIVERSIDAD

VOLUNTARIADO

Edad:

Sexo:

Carrera en la que estás matriculado/a:

Curso en el que entras este año:

1. ¿Estás en la actualidad participando como voluntario/a en alguna asociación / entidad / ONG? SÍ NO

En caso afirmativo,

a) ¿En cual?

b) ¿Cuánto tiempo le dedicas semanalmente a dicha actividad?

c) ¿Cuánto tiempo llevas colaborando como voluntario/a?
..... años ó meses

2. ¿Estarías interesado/a en asistir a cursos organizados por la Universidad relativos a temas de voluntariado? SÍ NO

3. ¿Te gustaría participar como voluntario/a en actividades dentro de la Universidad? SÍ NO

¿En cuáles?

<input type="checkbox"/> Voluntariado ambiental	<input type="checkbox"/> En formación de voluntarios
<input type="checkbox"/> Voluntariado social	<input type="checkbox"/> Otras
<input type="checkbox"/> Voluntariado cultural	¿Cuáles?
<input type="checkbox"/> Voluntariado sanitario

Si te interesan estos temas y quieres seguir informado/a sobre cómo se están desarrollando en la Universidad, déjanos una dirección y un teléfono de contacto.

Nombre y Apellidos:

Dirección (Calle, número, piso y código postal):

.....
Teléfono de contacto:

Logo
Universidad

FICHA DE VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO

Ficha de Voluntariado universitario

Nombre de la estructura solidaria
Nombre del Vicerrectorado del que depende

LOGO de la Universidad

FOTO

A RELLENAR POR [insertar nombre de la estructura solidaria]	
Programa:	
Nombre:	
Fecha primer contacto:	Curso académico:
Fecha inicio:	Número de carné:

Nombre	Apellidos
DNI-NIF	-Fecha de nacimiento
Dirección de contacto (calle, número, distrito postal, localidad, provincia)	-Teléfono de contacto
	-Móvil
	-E-mail
¿Qué relación tienes con la Universidad?: 1- Estudiante (Facultad, carrera, curso y turno) 2- Estudiante de otra Universidad (Facultad, carrera, curso y turno) 3- Profesor (Facultad) 4- Otros (especificar)	¿Trabajas? SÍ (especifica tipo de trabajo) NO
	Conocimientos de idiomas y otras lenguas:
	¿Tienes algún tipo de discapacidad? SÍ NO
	Tipo de discapacidad:
Tipo de apoyo(s) que necesitarías:	

Aficiones preferidas (cosas que sepas hacer de carácter lúdico: cantar, teatro, tocar un instrumento..)

Experiencia profesional (indica puesto o tareas desarrolladas)

Experiencia en voluntariado
SI (indica Asociación u ONG donde has colaborado y tareas que realizaste)

NO

Formación en voluntariado
SI (nombre del curso, lugar, fecha)

NO

¿Qué motivos te impulsan a colaborar como voluntario/a?

¿En qué Programas de Voluntariado universitario te gustaría colaborar?

1. Voluntariado ambiental
2. Voluntariado de apoyo a personas mayores
3. Voluntariado de apoyo a personas con discapacidad
4. Voluntariado de apoyo a extranjeros
5. Voluntariado de animación en hospitales
6. Voluntariado de apoyo escolar

Días disponibles:
Horas disponibles:

¿Cómo te enteraste de la existencia de [insertar nombre de la estructura solidaria]?

Observaciones: (aquí puedes añadir comentarios, ideas y/o sugerencias que te parezcan oportunos)

Fecha y Firma:

El voluntariado universitario se rige por el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/1994, de 14 de febrero, del Poder Judicial de la Unión Europea y se desarrolla mediante el poder del RD 1/1995, de 14 de febrero, por el que se crea el sistema de voluntariado universitario. La presente ficha de inscripción es un documento que se utiliza para facilitar la gestión del voluntariado universitario. No debe considerarse un documento que acredite la inscripción en el sistema de voluntariado universitario. (insertar datos de contacto de la estructura solidaria)

CARNET DE VOLUNTARIADO



Voluntariado universitario LOGO UNIVERSIDAD

Nombre y apellidos 

DNI (o pasaporte)

Válido hasta

Firma

La firma de este carné implica el conocimiento y aceptación de los derechos, deberes y normativa en materia de voluntariado.

CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO

LOGO de la UNIVERSIDAD

Voluntariado Universitario

La Universidad ...

otorga el presente reconocimiento a

Patricia Rodríguez Pulido con DNI 11111111

por su acción voluntaria, durante el curso 2007/2008, dentro del Programa de *Apoyo Escolar* de la [nombre de la estructura solidaria] de la [nombre Universidad] lo que ha contribuido a su formación personal y le ha proporcionado habilidades sociales y profesionales de trabajo en grupo en este área.

El Rector/-a de la [nombre Universidad], en nombre de toda la comunidad universitaria, agradece su labor. Y para que conste a todos los efectos oportunos, firma este certificado a 17 de abril de 2008.

Fdo.
Rector/-a
Universidad

Fdo.
Director/-a
Estructura universitaria

FICHA DE DESVINCULACIÓN

Nombre de la estructura solidaria
Nombre del Vicerrectorado del que depende

LOGO DE LA
UNIVERSIDAD

Ficha de desvinculación de mi acción voluntaria

Datos personales

Nombre: _____ Apellidos: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Datos de mi acción voluntaria

Programa de voluntariado: _____
Fecha de alta: _____ Fecha de baja: _____
Tiempo de permanencia en el voluntariado: _____
¿Cuáles son los principales motivos que me han impulsado a abandonar mi acción voluntaria?

¿Qué sugerencias y observaciones puedo proponer para mejorar el programa de voluntariado en el que he participado?

(1) De conformidad con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y su desarrollo normativo a partir del RD 1720/2007, te informamos que los datos de este formulario pasarán a formar parte del registro informático de [nombre de la estructura solidaria]. En cualquier momento y si así lo deseas, puedes acceder, modificar o cancelar tus datos.

Nombre de la estructura solidaria
Nombre del Vicerrectorado del que depende

LOGO DE LA
UNIVERSIDAD

Cuestionario de evaluación

Por favor, valora del 1 al 10 (siendo 10: excelente, muy bueno y 1: inexistente) los siguientes aspectos relativos a tu acción voluntaria

La formación recibida:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El contacto con [nombre de la estructura solidaria]	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El contacto con los otros voluntarios y voluntarias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La satisfacción con tu acción voluntaria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Mi mejor experiencia

Por favor, cuéntanos tu mejor experiencia durante tu voluntariado universitario o aquella que recuerdes con mayor cariño.

Mi peor experiencia

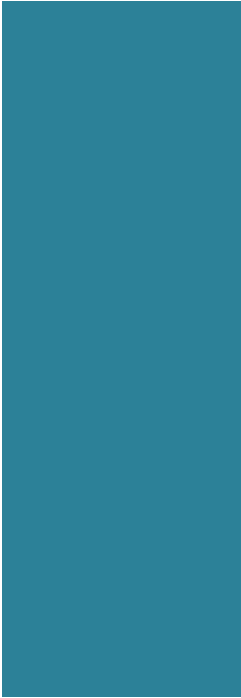
Por favor, cuéntanos aquella experiencia o situación que te haya resultado más difícil.

Fecha y firma: _____

Quiero seguir recibiendo información sobre los programas de voluntariado y las iniciativas de la [nombre de la estructura solidaria]¹.

(1) De conformidad con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y su desarrollo normativo a partir del RD 1720/2007, te informamos que los datos de este formulario pasarán a formar parte del registro informático de [nombre de la estructura solidaria]. En cualquier momento y si así lo deseas, puedes acceder, modificar o cancelar tus datos.

NOTAS



Dirección General del Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid

C/ Espartinas, 10 - 1ª Planta
28001 Madrid
Tfno. 900 444 555
Fax. 91 420 86 97

dgvoluntariado@madrid.org
www.madrid.org/voluntarios



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org