



Concejalía de Derechos Sociales

Programa de VOLUNTARIADO SOCIAL 2016-2019



**Gen
Voluntario**

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO SOCIAL

1	PRESENTACIÓN	3
2	ANTECEDENTES DE LAS ACTUACIONES CON VOLUNTARIADO EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA	4
3	CONCEPTOS DE REFERENCIA	6
4	MARCO NORMATIVO	9
4.1	A NIVEL LOCAL	9
4.2	A NIVEL REGIONAL	9
4.3	A NIVEL NACIONAL	9
4.4	A NIVEL EUROPEO	10
4.5	ORGANIZACIONES DE LAS NACIONES UNIDAS	10
5	COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	10
6	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DEL VOLUNTARIADO A NIVEL GLOBAL Y EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA	12
6.1	DATOS CUANTITATIVOS	12
6.2	ANÁLISIS DAFO	13
6.2.1	<i>Debilidades</i>	14
6.2.2	<i>Amenazas</i>	15
6.2.3	<i>Fortalezas</i>	16
6.2.4	<i>Oportunidades</i>	17
7	PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN	18
8	LINEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES	19
8.1	LINEA ESTRATEGICA 1: SENSIBILIZACION Y DIFUSION	19
8.1.1	<i>Objetivo General</i>	19
8.1.2	<i>Objetivos Específicos</i>	19
8.1.3	<i>Actuaciones</i>	20
8.2	LINEA ESTRATEGICA 2: GESTION Y APOYO	21
8.2.1	<i>Objetivo General</i>	21
8.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	22
8.2.3	<i>Actuaciones</i>	22
8.3	LINEA ESTRATEGICA 3: INNOVACION Y CALIDAD	23
8.3.1	<i>Objetivo General</i>	23
8.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	23
8.3.3	<i>Actuaciones</i>	24
8.4	LINEA ESTRATEGICA 4: COORDINACION Y COLABORACION	25
8.4.1	<i>Objetivo General</i>	25
8.4.2	<i>Objetivos Específicos</i>	25
8.4.3	<i>Actuaciones</i>	26

1 PRESENTACIÓN

El Programa Municipal de Promoción del Voluntariado y Participación Social parte de la consideración del Voluntariado social como una forma de expresión de solidaridad en acciones que contribuyen al bienestar social e interés general. La acción voluntaria es también un instrumento de participación social que permite que los/as ciudadanos/as se vinculen con el conocimiento de las necesidades sociales y colaboren mediante actuaciones individuales, de grupo o comunitarias.

Desde este planteamiento, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia vienen desarrollando una importante labor en materia de Voluntariado Social a través de proyectos y actuaciones propias así como de apoyo y coordinación con entidades sociales.

Las repercusiones de la crisis económica en las familias, las limitaciones de recursos en la administración pública, el incremento y variación de las necesidades sociales, la aparición de nuevos perfiles de voluntariado, entre otros factores, motivan la necesidad de un análisis y revisión de las líneas de trabajo, desde una perspectiva constructiva que permita extraer los elementos positivos e introducir nuevos criterios para la mejora de las actuaciones y lograr una mayor complementariedad y rentabilización de recursos.

La finalidad de este Programa es establecer un marco general de referencia en materia de voluntariado social en el municipio de Murcia. Se pretende unificar criterios en el desarrollo de los distintos proyectos y actuaciones que se llevan a cabo desde los Servicios Sociales Municipales, articulando actuaciones de carácter general que posibiliten una oferta de recursos y servicios de modo homogéneo para el municipio, manteniendo las particularidades que sean precisas, así como establecer las bases y fórmulas de colaboración y coordinación con el tercer sector en materia de voluntariado social en nuestro municipio.

El Programa se elabora con una temporalidad de tres años considerando éste un plazo adecuado para dotar de mayor cohesión a la acción voluntaria en el ámbito de Servicios Sociales en el municipio de Murcia y darle un impulso y mejora.

El planteamiento de la Concejalía de Derechos Sociales es el de ofrecer un Programa estratégico y abierto. Estratégico porque propone líneas de actuación con una naturaleza de impacto en el futuro del voluntariado, donde esta Concejalía ostente un papel activo en la promoción de los valores de solidaridad y en el fomento y apoyo al voluntariado, en consonancia con las finalidades propias de los Servicios Sociales en cuanto a la promoción de la cooperación y la participación social, conforme a la normativa actual, y respondiendo a la demanda que expresan las propias organizaciones de voluntariado.

En este sentido recogemos el papel que la Plataforma de Voluntariado de España espera que tomen las administraciones¹ ***“Apostamos por un papel activo de las administraciones en la promoción, el fomento y el apoyo al voluntariado. Las administraciones han de contribuir a***

¹ “Profundizar en el Voluntariado: los retos hasta el 2020”

promover el voluntariado pero sin tutelarlos, apoyarlo pero sin cooptarlo; han de contribuir a la sensibilización y hacer un reconocimiento público de la acción voluntaria y a las personas voluntarias; han de regular y ordenar, pero sin restringir ni ahogar; han de facilitar dotando de recursos, impulsar la formación, propiciar espacios en donde se pueda ejercer la acción voluntaria; han de apoyar a las organizaciones voluntarias, contribuir a canalizar la acción voluntaria, crear espacios para la participación y la interlocución y mejorar la información y el conocimiento sobre el voluntariado. Los poderes públicos no deben hacer dejación de responsabilidades aprovechando las acciones de las entidades de voluntariado o de personas voluntarias”.

Es un Programa abierto porque, partiendo de las actuaciones que ya se vienen realizando, pretende ser un marco centrado en **la consecución de objetivos y líneas de actuación** que se entienden claves para establecer prioridades e ir integrando las nuevas demandas, necesidades u oportunidades que se vayan presentando, y sobre todo quiere servir como una hoja de ruta compartida que ayude a complementar objetivos, aunar esfuerzos y favorecer conjuntamente la participación activa de las personas en la mejora social y el desarrollo comunitario.

Este documento, fundamentado sobre la base de las experiencias ya desarrolladas o en desarrollo y de los logros obtenidos, recoge, los antecedentes, los conceptos de referencia, la normativa, los objetivos y las líneas de actuación que se consideran fundamentales para el desarrollo del Voluntariado Social en los próximos años en el marco de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia. Se trata de iniciar la construcción de una propuesta que partiendo del reconocimiento y el respeto hacia lo hecho hasta el momento, intente, progresivamente, unir voluntades operativas en un proceso de mejora en la realidad del voluntariado social de Municipio de Murcia.

2 ANTECEDENTES DE LAS ACTUACIONES CON VOLUNTARIADO EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Desde su inicio, las administraciones públicas en el campo de lo social y la red pública de Servicios Sociales una vez constituida como tal, han tenido una estrecha relación con el Voluntariado Social y con las Entidades Sociales que cuentan con voluntariado.

Recogemos muy esquemáticamente algunas de las líneas principales de las actuaciones en materia de Voluntariado desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia:

- Normas Regulatoras del Voluntariado Social en el área de los Servicios Sociales Municipales. Elaboradas con la finalidad de mejorar y consolidar dicha relación, garantizando la plena autonomía de las organizaciones de voluntariado y estableciendo los cauces de colaboración y participación, al tiempo que se reconocen los derechos y deberes de los voluntarios/as que colaboran con los programas municipales y las obligaciones que ambas partes asumen para el desarrollo de acciones conjuntas.

- Convocatoria anual de subvenciones dirigidas a Entidades sin ánimo de lucro que realicen proyectos y actividades en el municipio de Murcia, orientadas a la prevención, intervención, asistencia, rehabilitación, integración social o promoción del Bienestar Social, dirigidas a distintos sectores de población y entre los que se encuentra el Voluntariado.
- Convenios y subvenciones nominativas con entidades con especial vinculación con los Servicios Sociales, y entre los que mencionamos el Convenio de colaboración con la Plataforma del Voluntariado (entidad que aglutina y representa a un conjunto de entidades de Voluntariado) y que desarrolla diversas acciones en materia de promoción y formación del voluntariado.
- Centros de Acción Comunitaria: desde donde se promueve la participación social y las experiencias de solidaridad vecinal, especialmente a través del voluntariado, ofreciendo una alternativa preventiva a la problemática social de la comunidad a la que se atiende.
- Oficina de Voluntariado (Centro Municipal de Servicios Sociales Murcia Sur): lugar de referencia para los/as voluntarios/as de la zona, que pone a su servicio un espacio de información y un lugar que potencie la formación del voluntariado mediante la celebración de cursos de iniciación y perfeccionamiento en la acción voluntaria. Entre las actividades que programa la oficina se incluyen la elaboración de una hoja informativa de la oficina, realización de un Encuentro anual sobre voluntariado, realización de campañas de sensibilización y captación y la realización de cursos de formación. Desde la oficina se coordina una bolsa de voluntariado social que participa en los diversos programas y proyectos del Centro.
- Una amplia red de Centros Sociales de Mayores y Centros de la Mujer, entidades asociativas, con las que, desde la Concejalía se realiza una labor de asesoramiento y apoyo en la constitución y funcionamiento de estos Centros, proyectos de trabajo, espacios de formación, equipamiento inicial y provisión y mantenimiento de instalaciones.
- Proyecto de Voluntariado del Centro Municipal de Servicios Sociales Ciudad de Murcia. Este proyecto desarrolla actuaciones individuales de voluntariado, así como diversas iniciativas de actividades y proyectos sociales generados por grupos de voluntariado, dirigidas a menores y realizadas en horario extraescolar. Se vienen realizando en distintos barrios del casco urbano, donde participan grupos de voluntariado con el asesoramiento técnico y la financiación íntegra de las actividades por los Servicios Sociales Municipales.
- Proyecto de Refuerzo Escolar con voluntariado. El proyecto pretende facilitar la integración escolar de los menores de contextos sociales desfavorecidos, reforzando los procesos de aprendizaje, los hábitos de estudio y la motivación y autoestima, al tiempo que promueve la participación del voluntariado universitario en el desarrollo del proyecto, y la implicación de los padres o tutores en la escolaridad de sus hijos.
- Participación del voluntariado en el desarrollo de actividades con infancia y adolescencia (Escuelas de verano, cibercaixas, Semana de los derechos de la infancia, PAIs, entre otros).

- Banco del Tiempo de Murcia (Centro Municipal de Servicios Sociales Murcia Norte), nace con la finalidad de activar una red de solidaridad de la propia comunidad a través de la cooperación y la participación social. (Finalizado en diciembre de 2015).
- Colaboración con la Junta Vecinal de Monteagudo en la programación, coordinación y ejecución del “Proyecto Monteagudo solidario” del CMSS Murcia Norte. (Finalizado en diciembre de 2015).
- Club de lectura de los Centros Sociales de Mayores en colaboración de la Asociación Cultural de Docentes de Murcia (ACDOMUR) y la fundación amigos de la Lectura.
- Club de lectura de los Centros de la Mujer.
- Proyecto de Voluntariado de Ayuda a Domicilio en colaboración con Cruz Roja.
- Proyecto de Voluntariado Social del Centro Municipal de Servicios Sociales Murcia Norte.
- Aplicación informática para la gestión del voluntariado social, con el objetivo de gestionar de forma integral el voluntariado, documentando por escrito las actuaciones que realiza, facilitando la información que permita un acompañamiento individual a cada voluntario.

3 CONCEPTOS DE REFERENCIA

Para contextualizar este Programa es necesario realizar un mínimo análisis conceptual que ayude a establecer el marco de referencia.

En primer lugar es preciso situar el concepto de “**voluntariado**” y para ello tomamos su acepción de la LEY 5/2004, de 22 de octubre, del voluntariado en la Región de Murcia. Según su artículo 3, “*se entiende por voluntariado el conjunto de actividades dirigidas a la satisfacción de áreas de interés general, desarrolladas por personas físicas, a través de entidades públicas o privadas inscritas en el registro de asociaciones de voluntariado sin ánimo de lucro debidamente organizadas, siempre que se realicen en las siguientes condiciones:*”

- a) Que tengan un carácter continuo, altruista, responsable y solidario.*
- b) Que su realización sea voluntaria y libre, sin que tengan causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- c) Que se realicen fuera del ámbito de una relación, laboral, funcionarial, mercantil o de cualquier otro tipo de relación retribuida.*
- d) Que se realicen sin ningún tipo de contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que la actividad realizada pudiera ocasionar.*
- e) Que se desarrollen en función de programas o proyectos concretos, de interés general.*
- f) Que dicha actividad se ejerza con autonomía respecto a los poderes públicos”.*

Es evidente la importancia de definir y delimitar el concepto de voluntariado y de asociarlo a conceptos como, por ejemplo, los de continuo, altruista, responsable, solidario y autónomo.

La característica del altruismo en la acción voluntaria, su contraposición al empleo y la necesidad de que la actividad voluntaria se desarrolle en el tiempo libre sin suplir el desempeño de tareas profesionales son requisitos claros que en la práctica obliga a una mirada atenta y continua en la planificación y desarrollo de las tareas y la vinculación con los voluntarios/as.

Avanzando en la definición, el artículo 4 de la Ley añade que se consideran **Área de interés general** A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las siguientes:

- a) Servicios sociales y salud.
- b) Protección civil.
- c) Protección del medio ambiente y defensa del medio natural.
- d) Educación, cultura, investigación y ciencia.
- e) Deporte, ocio y tiempo libre.
- f) Derechos humanos.
- g) Inserción socio-laboral.
- h) Cooperación al desarrollo y solidaridad internacional.
- i) Desarrollo de la vida asociativa y promoción del voluntariado.
- j) Promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- k) Cualesquiera otras de naturaleza análoga.

Volviendo a la definición recogida, aparece con claridad la vinculación de **las voluntarias y voluntarios con las entidades**. Según el artículo 10 la LEY 5/2004, de 22 de octubre, del voluntariado en la Región de Murcia, *“Tendrán la consideración de **entidades de voluntariado**, las entidades, públicas o privadas, cualquiera que sea su forma jurídica, que con personalidad jurídica propia y sin ánimo de lucro, estén debidamente registradas y legalmente constituidas conforme a la normativa que le sea aplicable, siempre que desarrollen de forma permanente, estable y organizada, programas o proyectos concretos de voluntariado en el marco de las áreas de interés general señaladas en esta ley, y desarrollen su actividad fundamentalmente a través de voluntarios o estén integradas mayoritariamente por éstos”*.

La Ley, por tanto, delimita y dota de un sentido estricto el concepto de voluntariado y el de Entidades de Voluntariado.

Por otro lado hay una tendencia y una aspiración por parte de entidades representativas del voluntariado, de que éste se desarrolle en el marco de entidades formalmente constituidas (normalmente organizaciones no gubernamentales), y que viene a coincidir con el sentido estricto que la Ley confiere al Voluntariado y a las Entidades de Voluntariado. Sin embargo los análisis sobre la realidad y situación del voluntariado nos trazan horizontes poco delimitados en los que coexisten **distintos perfiles e identidades**.

Junto a organizaciones eminentemente de Voluntariado (en las que éste es su finalidad, dotadas sólo de personal voluntario que desarrolla programas con continuidad), existen otras organizaciones con fines de interés social (generales o sectoriales) que incorporan en sus proyectos

un número más o menos significativo de voluntarios/as con mayor o menor continuidad, y que quizá no puedan considerarse en un sentido estricto Entidades de Voluntariado aunque dispongan de ellos o ejecuten programas en éste ámbito.

Además hay otras muchas fórmulas de participación y cooperación como son grupos de voluntariado que no pertenecen a organizaciones formalmente constituidas, iniciativas comunitarias, asociaciones o grupos de autoayuda, personas que a nivel individual y con mayor o menor continuidad desarrollan una actividad voluntaria, personas que realizan labores voluntarias en más de una entidad, así como el voluntariado en empresas, etc.

De tal manera que a los conceptos de Voluntariado, Acción Voluntaria y Entidades de Voluntariado se asocian otros muchos con los que confluyen como son los de: Iniciativa Social, Organizaciones Sociales, Entidades no Lucrativas, Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones de Ayuda mutua, Participación Asociativa, Participación Comunitaria, Tercer Sector de acción social, Redes sociales, Plataformas sociales, y, en el ámbito de las Empresas, Responsabilidad Social Corporativa, entre otros.

Interesa de todo ello destacar cómo **el concepto de la acción voluntaria** en la práctica se plasma bajo diversas fórmulas de participación social y el de voluntariado que, aún teniendo sus señas de identidad, se da en diversos escenarios que coexisten y con horizontes no delimitados en un sentido estricto.

En todo caso, la voluntad de este Programa es la de incluir y se entiende que existen diversos usos de un concepto como el de voluntariado, siendo muchas personas las que se identifican como voluntarias y voluntarios en diversos sentidos.

Así mismo, a los efectos de este Programa cuando hablemos **de Entidades, nos referiremos a todas aquellas que cuentan con voluntariado** sin establecer, en este momento, la diferenciación entre las Entidades de voluntariado, en el sentido estricto que marca la Ley y el resto de organizaciones que cuentan con voluntariado.

Otro aspecto de interés para su delimitación en este marco conceptual es el **papel y las relaciones de la Administración pública y las organizaciones en materia de voluntariado**. Junto al voluntariado nacido de la propia iniciativa social (comunitaria o sectorial), las Administraciones Públicas, y concretamente, en nuestro caso, la Concejalía de Derechos Sociales, apuesta por un enfoque y un planteamiento de potenciar la necesaria participación social a nivel individual, asociativo, comunitaria, así como la solidaridad y cooperación de personas y entidades voluntarias en la respuesta a las necesidades sociales, para ello promueve el voluntariado, gestionando programas y espacios para su desarrollo.

Para finalizar este análisis remarcar nuevamente el vínculo que existe entre los Servicios Sociales municipales y las Entidades de acción social y de voluntariado, hasta el punto que la **“participación y cooperación social”** se considera un Programa básico de los Servicios Sociales de Atención Primaria, considerándose necesario la participación y colaboración de la sociedad en aspectos como la redistribución de recursos y prestaciones económicas en situaciones de necesidad, la promoción y acompañamiento a personas y grupos en situación de vulnerabilidad, el impulso de

la igualdad de oportunidades, la construcción de redes relacionales y comunitarias y de la participación ciudadana.

4 MARCO NORMATIVO

El marco normativo del Programa Municipal de Promoción del Voluntariado está constituido por todas las normas que de forma directa e indirecta regulan o completan el escenario del voluntariado en el municipio de Murcia

4.1 A nivel Local

- **Normas Regulatoras del Voluntariado Social en el Área de Servicios Sociales de 21 de Enero de 2004**, el Ayuntamiento de Murcia con el objeto de ordenar y cualificar la acción del voluntariado social en la relación con los Servicios Sociales municipales,

4.2 A nivel Regional

- **Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**, en su artículo 5 especifica que “los poderes públicos fomentarán la solidaridad como principio inspirador de las relaciones entre las personas y los colectivos sociales, a fin de superar las causas que dan lugar a situaciones de marginación, con especial apoyo al desarrollo del voluntariado”.
- **Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado de la Región de Murcia**, la ley tiene por objeto ordenar, promover y fomentar la participación solidaria de los ciudadanos y ciudadanas en acciones de voluntariado, a través de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, y regular las relaciones que puedan establecerse entre las administraciones públicas, las entidades, las personas voluntarias y las destinatarias y destinatarios de la acción voluntaria.

4.3 A nivel Nacional

- **Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado**, la Ley tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de la ciudadanía en actuaciones de voluntariado realizadas a través de entidades de voluntariado, dentro y fuera del territorio del Estado y de acuerdo con los valores y principios del voluntariado. Fijar los requisitos que deben reunir las personas voluntarias y el régimen jurídico de sus relaciones con las entidades de voluntariado y con las personas destinatarias de las actuaciones de voluntariado. Describir la cooperación que, en el ámbito de sus respectivas competencias, pueden llevar a cabo las Administraciones públicas, dentro del marco de la Constitución y de los Estatutos de Autonomía en materia de voluntariado. Determinar las funciones de la Administración General del Estado en el ámbito de sus competencias en materia de voluntariado

4.4 *A nivel Europeo*

- **Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de diciembre de 1983, sobre voluntariado.** En ella se reconoce el interés general por las actividades voluntarias, y que el desarrollo de una adecuada infraestructura, es vital para efectivizar políticas sobre voluntariado, e invitó a la Comisión Europea a poner sistemática atención en los temas sobre voluntariado, e hizo un llamado a conformar un “estatuto del trabajo voluntario” que cubra el reembolso de gastos y seguro social para las personas voluntarias.
- **Tratado de Amsterdam. Declaración nº 38 de 2 de octubre de 1997,** reconoce la importante contribución realizada por las actividades de los servicios voluntarios en el desarrollo de la solidaridad social, y la comunicación y promoción del rol de las Organizaciones y Fundaciones Europeas de Voluntariado.

4.5 *Organizaciones de las Naciones Unidas*

A nivel internacional, se contemplan iniciativas desde el ámbito de las Naciones Unidas. A continuación recogemos algunas que son especialmente significativas

- **Resolución 40/212, de 17 de diciembre de 1985,** por la que se declara el 5 de diciembre como Día Internacional del Voluntariado para el desarrollo Económico y Social.
- **Resolución A/RES/56/38, de 10 de enero de 2002.** Recomendaciones sobre el apoyo al Voluntariado

5 **COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

El régimen competencial de las Entidades Locales en materia de voluntariado viene definido y desarrollado por la siguiente normativa:

- **Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local,** tras la reforma introducida por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Para el desarrollo de las competencia municipal regulada en el art. 25 de la Ley; “*evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social*”, es necesario contar con la colaboración y participación del voluntariado social.
- **Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia,** que en su art. 9.apdo d), especifica:

Esta Ley en la descripción de los Servicios Sociales de Atención Primaria, incluye el *Servicio de Promoción y Cooperación Social, dedicado a la promoción de la participación social y la solidaridad, especialmente a través del voluntariado y el iniciativa social en servicios sociales*, el art. 22 establece que a la Consejería responsable en materia de servicios sociales le corresponde: 1) "la promoción de la corresponsabilidad y de la participación social solidaria, especialmente a través de las organizaciones de voluntariado en el ámbito regional" y art. 24, que al definir las competencias que podrán ejercer las Entidades Locales, y sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación de régimen local, menciona en su apartado b, la *promoción de medidas de protección social y del voluntariado*, en su Art. 26 hace referencia al voluntariado *Voluntariado: 1. Las Administraciones públicas en sus distintos niveles competenciales, fomentarán el asociacionismo en materia de servicios*

- **Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado de la Región de Murcia**, que en su art. 21 que supedita el ejercicio de determinadas funciones en materia de voluntariado al marco competencial atribuido a las entidades locales por la legislación de régimen local.

1. Las Entidades Locales podrán promover el voluntariado en proyecto de la comunidad, para fomentar la participación ciudadana en proyectos de acción solidaria.

2. Las Entidades Locales ejercerán, en el marco de las competencias que tienen atribuidas por la legislación de régimen local, las siguientes funciones en materia de voluntariado:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de esta ley en las acciones de voluntariado que se desarrollen en el ámbito local.
- b) Programar y coordinar las actuaciones en materia de voluntariado existentes en su territorio, respetando la independencia de las entidades que desarrollen programas de voluntariado.
- c) Facilitar a las entidades y personas que desarrollen acciones voluntarias en el ámbito local, los mecanismos de asistencia técnica, formación e información, así como establecer las medidas de fomento que, de acuerdo con lo previsto en esta ley, consideren adecuadas.
- d) Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia en la elaboración de censos y estadísticas sobre voluntariado.
- e) Crear órganos o establecer mecanismos de participación de las organizaciones que desarrollan programas de voluntariado en su ámbito de competencias y de acuerdo a lo previsto en materia de participación en la presente ley.
- f) Promover estudios e investigaciones sobre voluntariado en su ámbito territorial y colaborar con las iniciativas que en esta materia promueva la Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia.
- g) Cualquier otra competencia que pudiera serle atribuida en virtud de la normativa que resulte aplicable.

- **Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado**, el ámbito de aplicación de esta Ley es nacional y supraautonómico. (art. 2) y respeta la normativa que en base al ejercicio de sus competencias hayan podido desarrollar las Comunidades Autónomas. (Exposición de Motivos y Disposición Transitoria Segunda). La Ley no desarrolla el régimen competencial del resto de administraciones públicas, incluida la administración Local. La Ley introduce mecanismo de cooperación entre las diferentes administraciones públicas para, fijar medios y sistemas de relación que hagan posible una información recíproca, desarrollo de acciones conjuntas en el ejercicio de las competencias de las administraciones públicas, pero no entra a definir las.

6 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DEL VOLUNTARIADO A NIVEL GLOBAL Y EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Previo a la definición de los objetivos y actuaciones a desarrollar desde el Programa se precisa partir de un análisis o diagnóstico de la situación.

6.1 Datos Cuantitativos

En primer lugar se aportan algunos datos cuantitativos disponibles en cuanto al voluntariado que colabora en los Servicios de la Concejalía y de las Asociaciones y Entidades con las que se mantienen colaboración, bien mediante convenio nominativo o convocatoria de subvención, también se citan de forma breve algunas de las actuaciones que se desarrollan de trabajo comunitario y en red, así como los órganos de participación.

La Concejalía mantiene una línea de coordinación técnica y económica con las Entidades del Tercer Sector que trabajan en el Municipio; así, en el año 2015, se concedieron un total de **169 subvenciones** para apoyar a las entidades en su programa de trabajo, por un importe de **1.450.260,90 €** 40 de ellas han sido tramitadas mediante Convocatoria Pública, por una cuantía total de **165.000 €** y 129 han sido nominativas por un total de **1.285.260,90 €**

El municipio cuenta con 76 Centros Sociales de Mayores y 75 Centros de la Mujer, éstos Centros tienen una organización asociativa pero desde la Concejalía se les presta apoyo técnico y económico para el mantenimiento de su Programa anual de actividades, así como la cesión de espacios y el mantenimiento del equipamiento y de los suministros (agua, luz, limpieza).

Con respecto al voluntariado propio (Voluntariado inscrito en el Registro de Voluntariado de la Concejalía) en el año 2015 se han mantenido en alta un total de **418 voluntarios/as** (272 en el área de Infancia, 81 en el Centro Ciudad, 36 en el Centro Sur, 22 en el Centro Norte, 3 en la Sección de Prevención e Inserción Social, 3 en la Sección de Mayores y 1 en la de Mujer). estos Voluntarios/as han colaborado principalmente en el Proyecto de Refuerzo Escolar con voluntariado, Escuelas de Verano, actividades con infancia, acompañamiento de usuarios/as en la realización de gestiones, en el Proyecto de Monteagudo Solidario, etc).

Liderados por el Servicio Municipal de Servicios Sociales, se trabaja en red con las distintas Entidades que colaboran en el desarrollo del Proyecto “**Caixa Proinfancia**” en las pedanías de Cabezo de Torres, El Ranero-San Basilio y Santa María de Gracia.

Para el desarrollo de la “**Semana de los Derechos de la Infancia**” se ha contado con la colaboración de 36 Asociaciones y con voluntariado de la Concejalía.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales en los Proyectos grupales y comunitarios que desarrollan cuenta con la participación de las distintas entidades sociales de su zona de actuación

El Servicio de Emergencia Móvil de Atención Social (SEMAS), realiza sus intervenciones en red con las Entidades que trabajan en el municipio los temas de inclusión.

La Concejalía en la actualidad dispone de los siguientes órganos y espacios de participación: **El Consejo de Bienestar Social** (no se ha convocado en los últimos años), la Comisión Municipal de prevención, seguimiento y control del absentismo y abandono escolar, la **Red para la inclusión social**, donde además de la Concejalía participan representantes de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, 10 Entidades del municipio que trabajan con colectivos en situación o riesgo de exclusión social, la **Mesa de Discapacidad**, donde participan 54 Entidades entre Asociaciones, Fundaciones y Federaciones, la Comisión Municipal de Seguimiento de Violencia de Género, donde además de la participación de la Administración Regional participan 8 Entidades y la **Comisión Municipal de Igualdad** donde participan 18 miembros entre políticos, sindicatos y entidades sociales, **Comisión Técnica Municipal de Infancia y Adolescencia**.

6.2 Análisis DAFO

En segundo lugar, para completar este diagnóstico, se ha realizado una revisión documental de los estudios e información disponible sobre el voluntariado a nivel estatal y a nivel regional, así como documentación de análisis de situación y tendencias a nivel general. Estos estudios y análisis, a falta de un diagnóstico más específico referido al voluntariado social en el municipio de Murcia, nos permitirán poder hacer un diagnóstico aproximativo.

Para elaborar este análisis se ha utilizado el esquema DAFO que nos permite identificar los factores internos y externos, que afectan de un modo positivo o negativo a la situación actual del voluntariado, sistematizándolos en los cuatro niveles que contempla esta metodología (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).

Como siempre que se utiliza este esquema hay que decir que la inclusión de cada aspecto en uno u otro apartado es relativa, por ejemplo, hay debilidades que pueden transformarse en fortalezas y amenazas que se convierten en oportunidades.

6.2.1 Debilidades

Entre los aspectos que podemos resaltar como debilidades se encuentran las siguientes:

- Un número importante de voluntarios/as presenta un compromiso intermitente con la actividad voluntaria, con lo que esto conlleva de pérdida de continuidad y de dificultades generadas por los relevos. Esto puede deberse a diversas razones tales como que el voluntariado está sometido a la influencia de modas o a la búsqueda de curriculum para posteriores contratos de trabajo, o la elección de la actividad voluntaria en razón de los créditos universitarios de libre elección que se les dan a quienes participen en actividades de voluntariado, etc.
- No existe una claridad en la identificación de las Entidades propiamente de Voluntariado de modo diferencial con otras entidades que cuentan con voluntariado aunque éste no sea su objeto esencial.
- En general, pese a algunas experiencias en ese sentido, sigue siendo una asignatura pendiente en las organizaciones (y en la administración en general) la adecuada y sistemática gestión de los recursos humanos voluntarios. En este sentido no se usan las herramientas que permitan planificar y evaluar la contribución del voluntariado, así como acompañar adecuadamente a las voluntarias y voluntarios en el desarrollo de su actividad (acogida, selección, integración, reconocimiento, formación, participación y finalización de la colaboración).
- Las personas voluntarias no participan de forma activa en la programación de las actividades donde realizan su acción voluntaria; en su nombre hablan, con frecuencia personas no voluntarias de sus organizaciones o de la administración.
- Aunque hemos mencionado como fortaleza la importante presencia cuantitativa de las mujeres en las organizaciones tanto públicas como privadas que cuentan con voluntariado, hay estudios que señalan que también en el mundo del voluntariado se reproduce la brecha de género, esto se observa, en la atribución de roles y responsabilidades que tienen hombres y mujeres en las organizaciones. Esto se pudo comprobar en el estudio de mejora de los Centros Sociales de Mayores realizado por la Concejalía en el año 2010.
- También podríamos identificar como debilidades del voluntariado varias que lo son, en general, del sector no lucrativo. Entre ellas: la dependencia económica (que se manifiesta en ocasiones en un clientelismo con las Administraciones públicas), la escasez de infraestructuras, las deficiencias en la gestión y la evaluación, etc.)
- Desajuste entre las ofertas y demandas: las expectativas y el perfil de las personas voluntarias con frecuencia no se ajustan a las necesidades a cubrir o a las oportunidades que ofrecen las entidades. Así mismo, en el caso del voluntariado de la Concejalía, en ocasiones la disponibilidad de tiempo por parte de éstos es irregular o puntual.

- Desigual desarrollo de las actuaciones en materia de voluntariado social en el municipio de Murcia: diversas líneas de actuación en los Centros Municipales de Servicios Sociales, que puede estar motivado por la ausencia de un Programa marco general.
- En general, los profesionales de Servicios Sociales en la Concejalía no utilizan la figura de la persona voluntaria como recurso de apoyo.
- En la comunicación con el voluntariado no se están utilizando los nuevos medios tecnológicos (Whatsapp, blog,...)
- También hay que señalar como debilidad el escaso conocimiento acerca de la realidad del voluntariado en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

6.2.2 Amenazas

- Algunos de los nuevos espacios y papeles del voluntariado han venido condicionados por un mercado laboral excluyente (por ejemplo de colectivos juveniles, de mujeres o de personas adultas antes de la edad de jubilación), existiendo un riesgo del uso de la actividad voluntaria en espacios que tienen que ser ocupados por profesionales remunerados.
- La ambigüedad que existe en torno a conceptos como la participación o la solidaridad, hace que en muchas ocasiones se intente presentar la actividad voluntaria como el ámbito privilegiado para la participación y la solidaridad, cuando sólo es una forma más de participar.
- Bajo la denominación del Tercer Sector se incluyen organizaciones que aunque cuentan con voluntariado, su actividad principal es la gestión de servicios mediante personal contratado y no la prestación de actuaciones voluntarias.
- Hay un aumento de la demanda de colaboración en actividades de voluntariado con expectativas de empleo acudiendo a entidades que puedan ofrecer un posible contrato de trabajo.
- Las Organizaciones con menor capacidad de gestión que cuentan con voluntariado perciben como amenaza algunas prácticas de las Administraciones Públicas que ponen excesivas complicaciones burocráticas. También se vive como amenaza la inestabilidad de la financiación pública de la actuación voluntaria.
- La propia Administración Pública en ocasiones está realizando delegación o descarga de sus responsabilidades en asociaciones y entidades de voluntariado.
- En general nos encontramos con un desconocimiento del número de voluntarios/as con que cuentan las entidades, produciéndose en muchas ocasiones descoordinación, desigual distribución de recursos y dispersión.

6.2.3 Fortalezas

Entre las fortalezas que se perciben en el ámbito del voluntariado señalamos las siguientes como rasgos de carácter general:

- Existe un consenso bastante extendido de que el voluntariado se trata de un fenómeno en crecimiento desde el punto de vista cuantitativo. Este aumento del número de personas interesadas en la acción voluntaria también se observa en el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.
- El voluntariado (sobre todo el individual o de grupos o entidades de Voluntariado de carácter local) mantiene su cercanía a las personas que presentan necesidades sociales y situaciones urgentes y ofrecen una primera respuesta a estas personas, constituyendo una de sus principales fortalezas esta proximidad, la inmediatez y calidad humana que transmiten.
- Existe una fuerte tradición o espíritu asociativo en el municipio de Murcia, siendo los servicios sociales municipales pioneros, en muchos casos, en la creación y desarrollo de actuaciones para que el voluntariado y las asociaciones que los representan puedan realizar su labor. (normativa reguladora, oficinas específicas, participación en proyectos propios de servicios sociales y apoyo económico y técnico a proyectos de las propias entidades).
- Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia en su trayectoria han sido dinamizadores de procesos participativos – *Consejo Social de Bienestar, Mesas de trabajo*- apoyando técnica y económicamente proyectos de voluntariado, fortaleciendo el tejido asociativo, promoviendo el trabajo en red, estimulando la conformación de estrategias de cooperación entre el Ayuntamiento y el tejido asociativo, por un lado, y entre el propio tejido asociativo, por otro.
- También reflejar como fortaleza el hecho de que la actuación del voluntariado se haya ido estructurando y dotando de recursos. Prueba de ello es, por poner algunos ejemplos, la legislación al respecto, la convocatoria anual de subvenciones y convenios nominativo, el surgimiento de experiencias en red (plataforma del voluntariado), y, como es el caso de la Concejalía, la dotación de profesionales, equipamientos y espacios para el desarrollo de la labor voluntaria y la participación (Oficina del Voluntariado, Centros de Acción Comunitaria., Consejo Asesor, Mesas específicas, entre otros).
- El reconocimiento público y prestigio social del voluntariado ha ido creciendo, siendo bastante importante el papel que han desempeñado los Servicios Sociales en este reconocimiento a nivel municipal.
- Hay que señalar la creciente heterogeneidad dentro del voluntariado. A la histórica presencia de las mujeres, superior a la que tienen en otros ámbitos sociales, también ha aumentado el voluntariado de las personas mayores y universitarias; ampliándose la presencia dentro del voluntariado de personas pertenecientes a colectivos que han sido considerados, destinatarios de la acción voluntaria, (por poner dos ejemplos, las personas con discapacidad o las personas

inmigrantes). Se va percibiendo y asumiendo que el voluntariado puede ser una labor en la que todas las personas tengan cabida.

- También se considera una fortaleza la heterogeneidad en lo relativo a las organizaciones y la diversidad de tamaños, ámbitos de actuación o perspectivas ideológicas de las entidades que cuentan con voluntariado. En la actualidad se pueden encontrar desde organizaciones locales hasta organizaciones de carácter internacional actuando en el mismo entorno geográfico.
- Otro aspecto que se señala como fortaleza es la alta cualificación de los voluntarios y voluntarias que colaboran con los Servicios Sociales municipales con un perfil mayoritario que cuenta o están realizando estudios superiores.

6.2.4 Oportunidades

En cuanto a las oportunidades resaltamos las siguientes:

- En un contexto social de aumento de la complejidad y diversidad de necesidades sociales, junto al Ayuntamiento, la Comunidad, el Estado y las empresas, parece fuera de duda el papel que desarrolla el tercer sector y dentro del mismo, el voluntariado social.
- Los cambios sociales como por ejemplo el alargamiento de la esperanza de vida, cambios importantes en el uso del tiempo y el espacio y la cada vez mayor individualización y diversificación de las trayectorias vitales, ofrece nuevos espacios, retos y modalidades para la acción voluntaria y posibilita la incorporación de nuevos colectivos al voluntariado.
- En el contexto de la denominada responsabilidad social corporativa en algunas ocasiones se abren formas de colaboración con organizaciones que cuentan con voluntariado y con la administración.
- Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, brindan nuevos espacios y modalidades de participación. Destaca como oportunidad la potencialidad que ofrece Internet, las Redes Sociales, las herramientas de trabajo colaborativo, en la sensibilización social, la difusión de información y valores de solidaridad, en el intercambio de información de ofertas y demandas de voluntariado, así como de trabajo cooperativo.
- La reciente publicación de la Ley Estatal que sustituye una ley que se veía superada por la evolución del voluntariado y en muchos casos por las normativas autonómicas, y que debe de servir como marco de referencia para avanzar.
- Aunque la adscripción del voluntariado se realiza en distintas áreas de la Concejalía, se considera como oportunidad la gestión con una visión global, contando con una aplicación informática en red que permite el intercambio de ofertas y demandas.

7 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La Ley del Voluntariado de la Región de Murcia afirma en el **artículo 5** que “El voluntariado se fundamenta en los siguientes principios básicos: libertad, solidaridad, participación altruista y responsable de los ciudadanos en actividades de interés general. En general, en todos aquellos principios que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, solidaria, comprometida, participativa, justa, igualitaria y plural”

En este Programa Municipal de Promoción del Voluntariado y Participación Social asumimos los principios básicos de actuación a nivel local que recoge la FEMP en su Plan Estratégico².

La solidaridad entendida como instrumento de transformación social:

El voluntariado constituye una de las vías de participación comunitaria a través de la cual la ciudadanía asume parte en los asuntos y problemas de interés común. El ejercicio de la acción voluntaria promueve valores democráticos esenciales, como la solidaridad y la justicia social, al tiempo que reivindica un papel activo de la ciudadanía en la toma de decisiones.

La acción pública como tarea de todos/as y herramienta para el desarrollo comunitario. El voluntariado contribuye decisivamente a la promoción de capital social en la medida en que fomenta el establecimiento de vínculos basados en la confianza entre la ciudadanía y los distintos sectores que configuran una comunidad, constituyendo una comprometida aportación y un valioso complemento a la acción desarrollada por las Administraciones Públicas.

La calidad de la acción: los procesos de capacitación en torno al ejercicio del voluntariado. La formación constituye uno de los elementos esenciales en el fortalecimiento de las competencias y habilidades para la participación, no sólo en la adquisición de determinadas destrezas para el desarrollo de la acción voluntaria, sino además en la adquisición de conocimientos que inciden directamente en la realidad que se quiere transformar.

Proximidad democrática: nuevas relaciones entre las administraciones públicas y la sociedad civil organizada. La implicación de la ciudadanía en actividades de voluntariado amplía el conocimiento de la población respecto a los recursos comunitarios y la vincula al contexto social, económico y cultural, suponiendo un estímulo para la promoción de la conciencia como comunidad.

La innovación en la acción voluntaria organizada. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación abren a las organizaciones de voluntariado nuevas posibilidades para optimizar sus esfuerzos y adaptar las actividades a su misión corporativa,

² Plan estratégico de voluntariado local

mediante la difusión de valores solidarios y la sensibilización en torno a la acción voluntaria, en sistemas de asesoramiento virtual, en la gestión de recursos organizacionales, en procesos de formación virtual, en el intercambio de recursos y difusión de buenas prácticas y en la prestación de servicios solidarios a través del voluntariado virtual.

8 LINEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES

8.1 LINEA ESTRATEGICA 1: SENSIBILIZACION Y DIFUSION

8.1.1 Objetivo General

Fomentar una cultura de solidaridad, la cooperación y la participación social y comunitaria mediante una acción voluntaria que, partiendo de la responsabilidad pública en materia de servicios sociales, contribuya a la atención de las necesidades sociales.

Con esta **primera Línea** se pretende desarrollar una estrategia de comunicación mediante diversas acciones de sensibilización fraccionadas en distintos momentos, enfocada tanto a población en general como a sectores clave, con mensajes acordes a los distintos destinatarios.

Para ello se recogen iniciativas ya en marcha y se proponen otras nuevas que permitan transmitir mensajes y valores positivos, reconocer y visibilizar la labor de las entidades y de las personas voluntarias y difundir las actuaciones municipales.

En este mismo marco de actuación se pretende una mejora de la información para canalizar la disponibilidad de las personas interesadas en colaborar con las Entidades y con las iniciativas y Proyectos propios de Servicios Sociales.

8.1.2 Objetivos Específicos

- Diseñar una estrategia de comunicación proactiva y sostenida en el tiempo, dirigida a la sociedad en general y a sectores específicos sobre las oportunidades y logros de la actuación voluntaria como una forma de participación ciudadana activa.
- Apoyar la visibilización de los proyectos de voluntariado social en el municipio de Murcia.
- Reconocer socialmente al voluntariado, dándole relevancia y poniendo en valor su contribución al bienestar social.
- Sensibilizar sobre las necesidades sociales y las oportunidades de solidaridad y cooperación.
- Aumentar el nivel de implicación de la ciudadanía en las iniciativas sociales mejorando los flujos de información y de canalización de las ofertas y demandas de voluntariado social.

8.1.3 Actuaciones

1. Elaboración de material informativo general (impreso y online) que dé a conocer el enfoque y las actuaciones de los Servicios Sociales Municipales y las vías de colaboración mediante el voluntariado.
2. Creación de un logo o imagen común para las actuaciones de voluntariado en Servicios Sociales.
3. Difusión periódica de contenidos de sensibilización y de información de las actividades propias y en colaboración con entidades a través de los distintos medios de información y comunicación: Prensa, Páginas Web (Ayuntamiento, Servicios Sociales, Portal YoVoluntario de la Comunidad Autónoma) y Redes Sociales.
4. Desarrollo de una Campaña y Concurso de sensibilización sobre la solidaridad y la acción voluntaria dirigida a la infancia y adolescencia en el ámbito escolar y/o extraescolar del municipio de Murcia.
5. Diseño y elaboración de material audiovisual de carácter educativo, destinado a fomentar la cultura de la solidaridad, la participación y la captación de voluntarios/as.
6. Desarrollo coordinado de un ciclo anual de difusión en la Universidad (Facultades del área social, educativa y otras) de los Proyectos específicos de Servicios Sociales en los que puede colaborar el alumnado universitario (Proyecto de Refuerzo Escolar, Escuelas de Verano, Proyectos de los CMSS, etc.).
7. Apoyo y colaboración en acciones de sensibilización promovidas por Entidades de Voluntariado, Plataformas y Coordinadoras.
8. Difusión de la actividad de las Entidades de Voluntariado a través de la Intranet, Web de Servicios Sociales y Redes.
9. Desarrollo de un Programa anual de actividades para la celebración del Día Internacional del Voluntariado el 5 de diciembre, que recoja actividades de carácter general y específicas en el ámbito de la Concejalía.
10. Participación del voluntariado en las actividades educativas extraescolares y en fechas significativas, dirigidos a menores, para conmemorar días señalados por su interés social asociados a valores de solidaridad.
11. Desarrollo de actuaciones de reconocimiento público de la colaboración y participación del voluntariado en los Proyectos de Servicios Sociales:

11.1 Premio Concurso “Yo también puedo ser solidario”. “Campaña yo también soy solidario” (CMSS Sur).

11.2 Acto de clausura del Proyecto de refuerzo escolar con voluntariado. (Area de Infancia).

11.3 Colaboración con el Premio al Solidario Anónimo organizado anualmente por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia y la Plataforma del Voluntariado de la Región de Murcia. (Propuestas de candidatura, apoyo a su gestión y presencia institucional en el acto público).

11.4 Acto de clausura de los Clubes de lectura de los Centros Sociales de Mayores.

11.5 Elaboración y Convocatoria de un Premio municipal sobre Solidaridad y Voluntariado Social en Murcia.

8.2 LINEA ESTRATEGICA 2: GESTION Y APOYO

8.2.1 Objetivo General

Impulsar y reforzar la acción del voluntariado social en el municipio de Murcia mediante la dotación de recursos y el desarrollo de Proyectos propios así como el apoyo a la sostenibilidad de los Proyectos de Voluntariado de las Entidades del Tercer Sector de acción social.

Dentro de esta **segunda Línea Estratégica** se enmarcan los objetivos y actuaciones tendentes a reforzar los recursos y actividades municipales destinados a la promoción del voluntariado, mediante procesos que garanticen la adecuación de los distintos perfiles y ofertas de actuación y su vinculación con las distintas posibilidades de actividad en el ámbito social.

Es importante avanzar en las actuaciones específicas que pueden ser desarrolladas por los voluntarios, y conseguir así esa complementariedad que se busca para alcanzar una intervención global e integral, encuadrada dentro de las competencias que marca la normativa correspondiente

Para ello la Concejalía de Derechos Sociales, conforme a las Normas Regulatoras del Voluntariado Social, desarrolla procesos de gestión del voluntariado homogéneos, que permitan ofrecer unas condiciones adecuadas para el desarrollo de su labor las personas que optan por la acción voluntaria, procurando la formación necesaria, facilitando el conocimiento y participación en las dinámicas de trabajo, el acompañamiento por parte de los/as profesionales y todos aquellos derechos y deberes recogidos en la normativa.

Así mismo dentro de esta Línea estratégica se recogen objetivos y acciones de apoyo a las entidades para la adecuada incorporación y gestión de la colaboración del voluntariado y de sus proyectos.

8.2.2 Objetivos Específicos

- Señalar las actuaciones a realizar por el voluntariado en los Proyectos desarrollados por la Concejalía de Derechos Sociales, reforzando las redes de solidaridad y cooperación social.
- Facilitar desde la Concejalía el uso de los equipamientos municipales para el desarrollo de la acción voluntaria y la participación.
- Promover espacios de formación como herramienta que garantice la adquisición de conocimientos y habilidades básicas necesarias para que las actuaciones del voluntariado social en el municipio se desarrollen adecuadamente y estén dotadas de calidad.
- Apoyar Proyectos de Voluntariado de Entidades del Tercer Sector y contribuir con recursos técnicos y apoyo económico a su mantenimiento.
- Apoyar las iniciativas de formación que se realicen desde el Tercer Sector dirigidas a las personas voluntarias.

8.2.3 Actuaciones

1. Mantenimiento del Registro y base de datos de Voluntariado social incorporando las altas y bajas de los voluntarios y voluntarias que colaboran en Proyectos de la Concejalía.
2. Mantenimiento de la Oficina de Voluntariado del CMSS Murcia Sur y creación de Oficinas de Voluntariado en los CMSS Murcia Norte y Murcia Ciudad como referente municipal de las actuaciones que se realicen, fortaleciendo el trabajo comunitario y la dinamización del voluntariado social.
3. Gestión de la bolsa de voluntariado en cada CMSS como un eje fundamental, facilitando que la actividad voluntaria se articule de modo complementario con las intervenciones profesionales, a nivel individual, familiar, grupal y comunitario.
4. Gestión de los Centros de Acción Comunitaria como espacios de participación de los diferentes agentes sociales en actividades y proyectos comunitarios.
5. Elaboración de un catálogo de actuaciones que pueden desarrollar el voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales municipales.
6. Desarrollo homogéneo del ciclo de gestión y los protocolos de acogida, información, incorporación, acompañamiento y apoyo en el desarrollo de la actividad del voluntariado de la Concejalía.

7. Desarrollo de actuaciones de coordinación, para el uso de los espacios de los Centros de la Mujer, Centros Sociales de Mayores, Centros Culturales y otros equipamientos municipales.
8. Desarrollo del Programa de Refuerzo Escolar con Voluntariado.
9. Desarrollo del Programa de voluntariado en actividades con Infancia y Adolescencia.
10. Desarrollo del Programa de voluntariado en los Centros Sociales de Mayores.
11. Elaboración y desarrollo de un Programa de Formación anual dirigido a los/as voluntarios/as que colaboran con las actividades de la Concejalía.
12. Realización de la convocatoria anual de subvenciones de acuerdo a las bases reguladoras de subvenciones.
13. Convenios de colaboración y subvenciones nominativas a entidades de Voluntariado.

8.3 LINEA ESTRATEGICA 3: INNOVACION Y CALIDAD

8.3.1 Objetivo General

Promover medidas de mejora y fomento de la calidad en el ámbito del voluntariado para responder a los nuevos retos de participación social.

La aparición de nuevos perfiles y la diversidad de formas de voluntariado, el desencuentro entre oferta y demanda, la falta de datos específicos sobre el voluntariado en el municipio de Murcia, entre otras cuestiones, motivan que dentro de esta **tercera Línea Estratégica** se planteen objetivos y actuaciones de sistematización y análisis de datos, revisión de procesos, potenciación de espacios para la elaboración de nuevas propuestas, actualización de métodos y adaptación a las nuevas tecnologías.

En este sentido el Programa Municipal de Promoción del Voluntariado Social se plantea con una orientación de mejora, de avanzar y ampliar el marco actual, asumiendo nuevos retos y fomentando la transferencia de conocimientos y buenas prácticas.

8.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer las características y perfiles del voluntariado social en el municipio de Murcia.
- Sistematizar y analizar la oferta y la demanda de voluntariado para articular en el ámbito de servicios sociales las intervenciones con voluntariado y las disponibilidades de las personas voluntarias.

- Potenciar e impulsar proyectos y actuaciones innovadores que den respuesta a las nuevas necesidades sociales en colaboración con la acción voluntaria desde el ámbito local.
- Fomentar el conocimiento y transferencia de experiencias en el ámbito del Voluntariado tanto en el seno de la propia Concejalía como en la relación con las Entidades del Tercer Sector de acción social.
- Desarrollar evaluaciones de cara a la adaptación de los proyectos y actuaciones a las nuevas realidades y necesidades.
- Mejorar los procesos de trabajo e impulsar metodologías de uso de las tecnologías de la información y comunicación que puedan contribuir al desarrollo de un voluntariado de calidad.

8.3.3 Actuaciones

1. Sistematización y análisis periódico de datos e información detallada sobre el Voluntariado Social que colabora en Proyectos y actuaciones de la Concejalía, de las características de las entidades de Voluntariado así como los datos procedentes de sistemas estándares de recogida de información.
2. Incorporación al fondo documental y a la Intranet de Servicios Sociales publicaciones y recursos de voluntariado para el apoyo de las intervenciones profesionales.
3. Planificación de Espacios de encuentro y transferencia de experiencias y buenas prácticas entre profesionales, entidades y voluntariado que estimulen la creatividad e innovación.
4. Diseño y desarrollo de nuevas actuaciones que vinculen al voluntariado con las actuaciones de Servicios Sociales para la atención de la población en general y de la más vulnerable en particular como pueden ser pobreza infantil, personas mayores solas, inclusión social, barrios de actuación preferente, entre otras.
5. Diseño, desarrollo y potenciación de actuaciones basadas en el uso de las nuevas tecnologías y herramientas colaborativas para potenciar el trabajo conjunto y la participación: Creación de espacios de participación on-line (Consultas, aportaciones, etc). Blog sobre actuaciones con voluntariado
6. Planificación de nuevas actuaciones con el objetivo de disminución de la brecha digital en que se encuentran determinados sectores de población con necesidades sociales contando con la colaboración del voluntariado (Por ejemplo: nuevas tecnologías como nexo unión jóvenes voluntariado/ personas mayores. Adolescentes...).

8.4 LINEA ESTRATEGICA 4: COORDINACION Y COLABORACION

8.4.1 Objetivo General

Fortalecer la relación colaborativa del voluntariado y de las entidades del Tercer Sector de acción social con los Servicios Sociales municipales en la atención de las necesidades sociales.

El municipio de Murcia cuenta con múltiples asociaciones, grupos de voluntariado, organizaciones y entidades sociales con los que el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia mantiene históricamente una estrecha relación de colaboración.

El presente Programa, a través de esta **cuarta Línea Estratégica** pretende reforzar la colaboración y coordinación con el Tercer Sector de Acción Social y abrir nuevos campos de colaboración, motivada por la complejidad de los problemas y necesidades sociales y la dimensión comunitaria que debe tener la intervención cualificada de los profesionales.

También establece objetivos de mejora en esta materia de la coordinación dentro de la propia Concejalía y con otros niveles de la Administración, así como de abrir una nueva línea de Voluntariado corporativo en el Ayuntamiento de Murcia.

8.4.2 Objetivos Específicos

- Impulsar estructuras y redes de comunicación y coordinación entre la Concejalía de Derechos Sociales, las entidades representativas del Tercer Sector de acción social en el municipio de Murcia y otros niveles de la Administración.
- Potenciar en los Centros Municipales de Servicios Sociales el trabajo comunitario, mediante el desarrollo de Proyectos, en los cuales se incorpore al voluntariado y a las entidades que trabajan en el mismo territorio
- Promover estrategias que refuercen las relaciones y mecanismos de cooperación y el desarrollo de Proyectos y actuaciones conjuntas de la Concejalía y las Entidades Sociales y de forma más específica con aquellas que son beneficiarias de subvenciones.
- Consolidar espacios de coordinación y estrategias de trabajo colaborativo entre los distintos profesionales que desarrollan actuaciones en el ámbito del voluntariado de la Concejalía de Derechos Sociales.

8.4.3 Actuaciones

- 1 Creación de un espacio de coordinación y trabajo colaborativo para el desarrollo de líneas comunes en la Concejalía de Derechos Sociales.
- 2 Seguimiento y coordinación con las Asociaciones y Entidades que reciben subvención anual de la Concejalía.
- 3 Coordinación con Entidades subvencionadas por la Comunidad Autónoma de Murcia para la gestión de proyectos y recursos que inciden a nivel municipal. (Lucha contra la pobreza. Asociaciones reparto alimentos...)
- 4 Realización de actuaciones promovidas por los Servicios Sociales municipales basadas en el trabajo en red, con Entidades, Asociaciones y Empresas (Responsabilidad social corporativa):
 - 4.1 Desarrollo, desde los Centros de Acción Comunitaria, de proyectos y actividades dirigidas a la población de la zona promoviendo la participación de la iniciativa social.
 - 4.2 Proyecto anual de conmemoración de los derechos de la Infancia mediante el desarrollo de una Semana de actividades contando con la colaboración de las entidades de Infancia
 - 4.3 Proyectos comunitarios realizados en los Centros Municipales de Servicios Sociales (de Encuentro, Jornadas Interculturales, grupos de formación, Red Caixa Proinfancia...)
- 5 Actualización y ampliación del convenio con la Universidad de Murcia en materia de Voluntariado Universitario para el desarrollo de actuaciones en toda el Área de Servicios Sociales.
- 6 Creación de un servicio de voluntariado corporativo entre funcionarios/as del Ayuntamiento de Murcia para su incorporación como colaboradores en los Proyectos que se desarrollan desde la Concejalía.

Murcia, Noviembre 2016