

**PLAN ESTRATÉGICO DEL VOLUNTARIADO DE
LA COMUNIDAD VALENCIANA
Y
PLAN DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO
(2005 - 2008)**

ÍNDICE

1. Documento marco

Antonio Ariño Villarroya

2. La nueva cultura política del voluntariado

Agustín Domingo Moratalla

3. Marco legal

Equipo de investigación de la Universitat Jaume I de Castellón

Paloma Durán y Lalaguna (dir.)

Asunción Ventura Franch (dir.)

Santiago García Campá

Santiago Salazar Bort

4. Histórico metodológico

5. Diario del Plan

6. Agradecimientos

I. PLAN ESTRATÉGICO DEL VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

1. Introducción

2. La estructura del Plan Estratégico: un viaje de ida y vuelta

3. Líneas estratégicas

4. Áreas estratégicas

II. PLAN DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO (2004 – 2007)

1. Introducción

2. Estructura del Plan de Acción

3. Ejes de actuación

4. Proyecto de evaluación

III. FINANCIACIÓN

IV. ANEXOS

1. Equipo de trabajo

2. Participantes

3. Glosario de términos

1. DOCUMENTO MARCO

Antonio Ariño Villarroya

Coordinador del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y del *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)*

Profesor Titular del Departamento de Sociología y Antropología Social de la Universidad de Valencia. Autor de numerosas publicaciones sobre asociacionismo y voluntariado, especialmente en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Ha dirigido el proyecto de investigación «El porvenir del altruismo. Orientaciones para la acción voluntaria organizada en la Comunidad Valenciana»

1. Introducción

En la sociedad valenciana actual, como en cualquier otra sociedad moderna, podemos distinguir cuatro sectores que contribuyen a la producción del bienestar colectivo: el estado, el mercado, la familia y las redes de proximidad, y el denominado Tercer Sector, del cual forman parte las organizaciones de voluntariado. En este sentido, el Tercer Sector constituye uno de los pilares con que cuenta la sociedad valenciana para generar bienestar.

La ayuda mutua, la donación, el voluntariado, la participación ciudadana en asociaciones y movimientos sociales, son formas de acción colectiva que expresan la solidaridad que emerge de la sociedad civil y colaboran a la mejora de las condiciones de vida, fortaleciendo las redes comunitarias y favoreciendo la protección del entorno. Esta solidaridad cívica se encarna de una forma particular en las organizaciones no gubernamentales y no lucrativas.

En la Comunidad Valenciana, según datos que nos proporcionan diversas encuestas, un 23% de las personas mayores de 17 años pertenecen a alguna organización de voluntariado y un 15% realiza trabajo voluntario en asociaciones de voluntariado; más en concreto, un 4,6% dedica parte de su tiempo libre con una frecuencia semanal a participar en organizaciones de voluntariado. Esto significa que un importante número de valencianas y valencianos consagran gratuitamente su tiempo, sus recursos, sus energías y sus capacidades, a actividades altruistas.

Las contribuciones de los voluntarios se dan en organizaciones muy diversas y adoptan distintas formas de acción. El sector de las organizaciones de voluntariado se caracteriza ante todo por su complejidad, su heterogeneidad y su diversidad. Múltiples actores, voces plurales y motivaciones dispares, estructuras heterogéneas con historias diferentes, que abarcan y recorren todo el espectro de la vida social.

Las organizaciones de voluntariado difieren ampliamente en sus objetivos y campos de actuación. En la práctica, abordan las distintas dimensiones y campos de la vida social: salud, servicios sociales, cultura y educación, medio ambiente, cooperación al desarrollo, etc. Sus formas de acción van desde la prestación de servicios, pasando por

la práctica de la sociabilidad, hasta la reivindicación, la defensa de causas y la práctica de la solidaridad. En ellas se encuentra tanto la concertación y la gestión de la urgencia como la contestación y la producción de la utopía.

Estas organizaciones difieren también en el volumen de su afiliación y en el tamaño de sus recursos. Junto a una numerosa pléyade de pequeñas organizaciones con sede y actuación local de carácter comunitario, encontramos las grandes organizaciones de ámbito nacional e incluso internacional; al lado de las pequeñas entidades independientes y autónomas, se encuentran las delegaciones de macro-organizaciones sectoriales, las fundaciones, las federaciones, las coordinadoras y las plataformas.

Así, pues, el sector de las organizaciones de voluntariado efectúa una contribución valiosa a la sociedad mediante la prestación de servicios o la abogacía de causas, promoviendo el bienestar cultural y luchando contra la exclusión y las vulnerabilidades propios de la sociedad contemporánea, fomentando la ayuda mutua y fortaleciendo el tejido comunitario, promoviendo la conciencia y la acción medioambiental y la cooperación al desarrollo de los países pobres, o previniendo contra el racismo, los malos tratos y las distintas formas de discriminación y estigmatización.

Las organizaciones de voluntariado son canales por donde se dejan oír las voces de quienes tienen dificultades para articular un discurso en la arena pública; son lentes para percibir los problemas que la sociedad opulenta y satisfecha no quiere o no sabe ver; vigías que avisan de las amenazas y riesgos que comporta una modernización entendida en términos meramente económicos; profetas que se atreven a pronunciar en voz alta las palabras de un futuro que no sea repetición de las injusticias del presente.

Por ello mismo, un sector voluntario fuerte supone una contribución inestimable para una ciudadanía activa, democrática, pluralista e inclusiva, y puede jugar un papel relevante en la elaboración de políticas, programas y servicios para mejorar la vida en la Comunidad Valenciana, especialmente en áreas de riesgo y vulnerabilidad, de exclusión y pobreza, de discapacidades y dependencias, de degradación urbana o amenazas a la calidad de vida. Puede aportar su inspiración, su experiencia, sus conocimientos, su dedicación y su liderazgo, su sentido de la cercanía a los problemas, para desarrollar políticas, programas y servicios. Y puede convertirse en mediador entre sus bases de

representación y las estructuras administrativas del estado y la esfera propiamente política.

En las dos últimas décadas, este sector ha experimentado cambios muy significativos en su visibilidad social y política, en su ritmo de crecimiento y en su estructuración. En conjunto, puede decirse que ha crecido la conciencia de su importancia en el seno de la sociedad civil y se ha producido una nueva legitimación del mismo. Durante este tiempo, la sociedad valenciana ha experimentado cambios sustantivos, que sin duda tienen una incidencia de fondo sobre el Tercer Sector. Entre otros y sin pretensión de exhaustividad cabe citar los siguientes: incremento de la esperanza de vida, urbanización de los modos de vida, universalización educativa, crisis del fordismo, reestructuración de los regímenes de bienestar, individualización, creciente emancipación y participación de las mujeres, incremento del nivel de rentas, transformación de las estructuras familiares, modificación de la estructura demográfica como consecuencia de la inversión y globalización de los flujos migratorios, creciente movilidad geográfica y profesional.

Este nuevo contexto supone también un giro en el tipo de demandas que se plantean al asociacionismo y al voluntariado y, en consecuencia, una modificación de su estatuto simbólico. Esta conjunción de cambios internos y cambios externos justifica la necesidad de poner en marcha un proceso de diálogo y reflexión a partir del cual puedan establecerse las grandes orientaciones, las líneas estratégicas y los programas que han de guiar la acción de las entidades de voluntariado en los próximos años. Se trata de reflexionar sobre sus debilidades y contradicciones, sobre sus fortalezas y riesgos, sobre los retos y envites que ha de afrontar en el próximo futuro, sobre las metas que debe proponerse para estar a la altura de su tiempo histórico. Con sentido de la utopía e imaginación, podría decirse que ha llegado el tiempo de un proceso constituyente del mundo de las organizaciones de solidaridad en tanto que un sector internamente integrado y al mismo tiempo reconocido externamente en su legitimidad.

Dado que durante el año 2002 se han desarrollado diversos grupos de auto-diagnóstico, en los que han participado numerosas personas de las distintas comarcas de la Comunidad Valenciana y de los diferentes campos de actuación del voluntariado, a continuación se sintetizan algunas de las principales prioridades que se han marcado en

dichos grupos con el fin de aportar un primer material para el debate y la reflexión. Por otra parte, las propuestas que se presentan se basan también en la información obtenida a partir de la literatura especializada y las experiencias internacionales.

2. Una nueva cultura del voluntariado

En general, la mayoría de nuestros informantes han registrado la existencia de una transformación en la cultura del voluntariado o, dicho de otra manera, en las modalidades del compromiso. Los valores sociales están cambiando. Vivimos en una sociedad recorrida de forma creciente por el proceso de individualización, la incertidumbre de las trayectorias y la flexibilidad de las vinculaciones. Este clima cultural crea una situación ambivalente desde una perspectiva moral: propicia la elección individual, pero puede favorecer tanto elecciones egoístas como altruistas; de un lado, se asiste a un ocaso de la militancia y el compromiso fuerte y, de otro, se multiplican las formas de solidaridad y crece el número de personas que dedica tiempo propio a tareas de voluntariado. Ahora bien, más allá de su incidencia en los estilos de vida y esquemas de motivación, la individualización supone una nueva forma de vivir los compromisos sociales, que son menos duraderos y más plurales.

Por otra parte, algunos de los cambios demográficos citados anteriormente comportan tanto la emergencia de nuevos riesgos y vulnerabilidades (dependencia de las personas de edad avanzada, exclusión de los inmigrantes, etc.) y por tanto la aparición de nuevas categorías sociales de necesidad y exclusión, como nuevas canteras para el trabajo voluntario y nuevos tipos de voluntarios (personas mayores con salud y tiempo libre, voluntariado profesional que nace del incremento del nivel educativo y la profesionalización, las mujeres como nuevo actor social, etc.).

Ante estas realidades emergentes, consideramos necesario abordar a fondo el cambio que se está experimentando en las culturas del voluntariado y desarrollar los procesos de formación pertinentes, tanto desde el ámbito escolar como desde el propio sector. La construcción de la red del Tercer Sector precisa una fuerte inversión en recursos de todo tipo (en conocimiento, en experimentación, en evaluación) y también en formación para los recursos humanos.

En los grupos de auto-diagnóstico se ha tratado el tema de la formación desde distintas perspectivas. Existe un cierto consenso en torno a la necesidad de la formación continua, pero también se demanda que ésta sea flexible y dosificada. Nuestros informantes consideran que se ha de combinar una formación básica inicial, cuya finalidad es sensibilizar y concienciar, más que proporcionar certificados o acreditaciones¹, y que por tanto tiene una duración corta, con una formación *in itinere*, es decir, una formación durante el proceso de la realización del trabajo voluntario específico, que capacita para desarrollar con eficacia y eficiencia esa práctica concreta, y que no termina nunca (formación a lo largo de la vida).

El perfil social de las personas voluntarias varía en función del tiempo que dedican al trabajo cívico, de las características sociodemográficas y también según otras variables que en nuestras investigaciones hemos denominado de carácter moral². Con el fin de conocer la evolución del perfil de los voluntarios y actuar de forma más eficaz en la promoción de la acción voluntaria, se invita a proseguir el estudio del voluntariado valenciano. En concreto, se propone la creación de un observatorio que realice periódicamente (cada cinco años) una prospección al respecto.

Dado que el trabajo cívico, como cualquier otro tipo de trabajo, requiere cualificaciones y recursos, una vía para la promoción del voluntariado a largo plazo yace en la formación en actitudes y valores desde el ámbito educativo, con una especial atención al periodo en que comienzan a desarrollarse prácticas asociativas autónomas: enseñanza secundaria y universitaria.

3. Un nuevo contrato para una financiación sostenible

El problema que ha surgido con mayor reiteración en todos los grupos de trabajo ha sido el relacionado con la financiación de las organizaciones. Se demanda con insistencia el planteamiento de nuevos enfoques, de nuevas prácticas, de un nuevo contrato entre las distintas instancias de la administración y el sector voluntario, y en la urgencia de

¹ Los cursos de formación para el voluntariado no pueden convertirse en una nueva academia de expedición de títulos.

² Véase Ariño, A. et alii, *La ciudadanía solidaria*, Fundación Bancaixa, 2001.

encontrar nuevas vías para sensibilizar a la sociedad civil acerca de su responsabilidad en el sostenimiento de las organizaciones. El objetivo que debe orientar este nuevo contrato debe ser el de una financiación estable y sostenible, que permita desarrollar proyectos a medio plazo y mantenerlos operativos en el tiempo.

En consecuencia, consideramos conveniente estudiar las limitaciones y obstáculos que presentan los actuales instrumentos de financiación (subvenciones, contratos, etc.) y explorar la viabilidad de instrumentos alternativos o complementarios. Para desarrollar sus objetivos, misión y programas, las organizaciones necesitan dotarse de capacidad financiera. En la actualidad, los proyectos cuentan con una financiación de corta duración, y con escasa certidumbre sobre su futura renovación, dependiendo en gran medida de la discrecionalidad administrativa y sometidos al exasperante rigor de una excesiva burocracia. Muchos de los campos en que trabaja el sector, en cambio, se caracterizan por necesidades de largo alcance y duración que requieren intervenciones y compromisos duraderos y flexibles.

Con el fin de abordar esta situación, se sugieren diversas propuestas:

- La firma de un contrato entre el gobierno autonómico y las distintas instancias administrativas, de un lado, y el Tercer Sector, de otro, por el que se establecen los principios orientadores de las prácticas de financiación, que así quedarían formalizadas y sustraídas a la discrecionalidad y los vaivenes del cambio político. Dicho contrato tendría un papel modélico para estimular la consistencia en la actuación de las distintas instancias de la administración y debería allanar el acceso a las distintas fuentes de financiación, una vez obtenida la acreditación correspondiente.
- La creación de un foro o comité de expertos, procedentes de diversos sectores sociales, con presencia de las fundaciones y obras sociales de las cajas de ahorro, con el fin de proponer instrumentos alternativos para una financiación duradera y sostenible, que salvaguarde la independencia y objetivos de las organizaciones. Esta experiencia podría generar un repertorio de ideas novedosas, que jugarían al tiempo un papel orientador para el Tercer Sector y

servirían a otros sectores para concienciarse tanto de las dificultades económicas por las que atraviesa aquél como de su aportación al bien común.

De cualquier forma, en los distintos grupos se ha insistido, y así debe ser registrado, en la necesidad de un marco contractual plurianual, con capacidad para afrontar la financiación tanto de los proyectos como de las infraestructuras de las organizaciones.

4. La articulación en red y el fortalecimiento del Tercer Sector

En la actualidad existen federaciones que agrupan a organizaciones que trabajan en un mismo tipo de actividad, coordinadoras que generan recursos para entidades que operan en un mismo campo de acción, y plataformas que tratan de articular el sector y de intermediar ante la sociedad y la administración pública. No obstante, el Tercer Sector en su conjunto sigue sin acabar de culminar este proceso con una articulación sólida y carece de una identidad social clara; se compone de un extenso archipiélago de organizaciones que tienen una base de afiliación muy específica y un ámbito de actuación local, que son autónomas e independientes, y que con frecuencia desconocen la existencia del resto de entidades. El peligro real aquí es la insularidad, el aislamiento.

Al respecto, pueden desarrollarse distintos tipos de actuación. Subrayaremos a continuación cuatro:

- En primer lugar, una concepción dinámica y amplia del voluntariado se tiene que abrir a todas aquellas formas de acción social organizada en las que personas y grupos dedican energías y tiempo a la producción altruista de bienes colectivos, con independencia del campo en el que se desarrollen. Esto significa a nuestro juicio que el voluntariado no puede quedar enclaustrado en el campo en el que lo ha estado tradicionalmente, el de los servicios socio-asistenciales. Existe un voluntariado medioambiental, un voluntariado cultural, un voluntariado deportivo y, junto a ellos, prácticas organizadas de sociabilidad que cumplen un papel importantísimo en la construcción y revitalización de redes comunitarias.

- En segundo lugar, consideramos necesario propiciar el encuentro de las entidades en el ámbito local, como el espacio más propio para la concertación interasociativa y la articulación en red del sector en un primer nivel. Para ello, se requiere sin duda una intervención decidida y generosa por parte de la administración municipal, que proporciona espacios, crea contextos y dinamiza el clima moral en el que puede desarrollarse dicha concertación interasociativa. La creación de foros, consejos y espacios de participación ciudadana, constituye un recurso cardinal para favorecer la interacción de las organizaciones y el espacio primordial de entrenamiento para la cooperación y la coordinación.
- En tercer lugar, se propone un plan de modernización informacional. Las nuevas tecnologías de la información permiten formas de diálogo, de encuentro, de interacción, de comunicación, de transmisión de información que pueden aligerar los costes de la coordinación presencial y propiciar el intercambio de información y la estructuración del sector. Pero para ello se requiere una inversión inicial en las tecnologías y los instrumentos (*software* adecuado) necesarios para que sea operativa esta forma de interacción. Se debería propiciar en consecuencia el acceso a las nuevas tecnologías de todas las organizaciones.
- En cuarto lugar, ampliar y consolidar los programas de recursos compartidos. Dado que muchas asociaciones son de pequeño tamaño y tienen enormes dificultades para disponer de ciertos tipos de recursos (que pueden ir desde un local propio a distintos tipos de equipamientos, asesorías y prestaciones), conviene seguir profundizando la provisión de recursos de carácter transversal, con el fin de que permitan el despegue de iniciativas solidarias que en su punto de partida se fundan en grandes dosis de entusiasmo, entrega personal y voluntarismo, pero dotadas de escasos recursos.

5. Las buenas prácticas de la cooperación entre las administraciones públicas y las organizaciones de voluntariado

En los grupos de trabajo han surgido con cierta frecuencia las quejas ante la instrumentación del voluntariado, la fagocitación o colonización partidista de las

organizaciones, el nepotismo, el vasallaje o la servidumbre ideológicos, la cooptación administrativa, el paternalismo, etc., que reflejan seguramente no sólo una situación de hecho sino una cierta frustración de las expectativas de organizaciones que se sustentan en una concepción fuerte de la independencia. Por su parte, los responsables políticos también suelen exponer su memorial de agravios frente a las entidades (ineficacia, sectarismo, camuflaje de intereses espúreos, etc.). Un clima de desconfianza y recelo no constituye el mejor hábitat para que prospere la cooperación y la producción del bien común.

Para superar dicha situación se propone la firma de un acuerdo entre la administración y las organizaciones de voluntariado en el que se reconozcan los valores y principios comunes que inspiran la acción del estado y la de las organizaciones en su compromiso a favor de la sociedad. Valores tales como democracia, ciudadanía activa, inclusión y justicia social, o respeto a la diversidad; y principios como el reconocimiento a un tiempo de la independencia y de la interdependencia, de la necesidad del diálogo y el respeto mutuo, de la transparencia y la claridad, del carácter mediador o intermediario de las entidades de voluntariado.

Estos principios deben quedar formalizados en un código de prácticas que articule los valores y principios de la relación y los transformen en compromisos específicos para la interacción futura.

Muy especialmente, se precisa un reconocimiento del Tercer Sector como un interlocutor necesario (junto a otros) del diálogo político y del proceso de conformación de políticas públicas. Por su naturaleza y dada su conexión y proximidad con los ámbitos de actuación, las organizaciones de voluntariado aportan una perspectiva informada de las necesidades sociales. Compartir ideas, experiencias, prácticas, contribuye a una mejor comprensión e identificación de las prioridades. Para que este diálogo sea eficaz y goce de legitimidad debe ser abierto, respetuoso y leal, informado, sostenido, y proporcionar un amplio abanico de puntos de vista; es necesario escuchar todas las voces y no sólo las que son portadoras de un discurso ideológico afín. La heterogeneidad y diversidad del sector refleja, en cierta medida, la complejidad de la estructura social y muy especialmente representa la voz de minorías que pueden resultar

marginadas por sus creencias, su orientación sexual, su nivel socio-cultural, u otros factores de identidad.

También, finalmente, debe haber un acuerdo para propiciar la investigación de las necesidades sociales y facilitar la información sobre los grandes procesos estructurales de la sociedad con el fin de que la solidaridad y generosidad del sector voluntario se oriente en función de una identificación adecuada de las prioridades. Es decir, propiciar un voluntariado informado.

6. La caja de los dilemas

Si los grupos de autodiagnóstico no han ahorrado críticas hacia la sociedad (“insolidaria”, “hedonista” y “consumista”), y hacia la administración (“clientelista”, “burócrata”), no por ello dejan de ser autocríticos. En realidad, en el mundo de las organizaciones no lucrativas se suele ser más bien hipercrítico. En parte, ello se debe a la tensión endémica que existe entre las expectativas de un mundo más justo (la utopía) y los medios con los que se cuenta para alcanzar ese sueño (los recursos limitados). Las entidades de voluntariado están insertas en una serie de dilemas irresolubles, que operan como hojas de doble filo y que las exponen a graves riesgos, pero que también pueden resultar productivos si se acierta a mantener el equilibrio y la tensión.

6.1. El buen samaritano y el limosnero del rey

En el debate con las organizaciones se palpa el miedo a ser instrumentalizadas para suplantar al estado. Si las organizaciones de voluntariado han tratado de superar el mero voluntarismo mediante la organización, la inserción en las políticas que hegemoniza el estado corre el peligro de convertirlas en tapa-agujeros de las limitaciones públicas. Según afirman, su propósito es actuar pioneramente, innovadoramente, allí donde se detectan carencias, riesgos y necesidades, pero con conciencia de que su acción es un complemento transitorio, que no debería eternizarse. Los Limosneros del Rey, por el contrario, como cuenta Demetrio Casado, se dedicaban a aliviar la pobreza y la miseria, al mismo tiempo que la mantenían bajo control social; es decir, que actuaban como colaboracionistas en el mantenimiento del *statu quo* y se encontraban perfectamente

integrados en la estructura que producía las llagas sobre las que colocaban “las tiritas”. Nada más lejos del discurso de las entidades de voluntariado que pensar en convertirse en legitimadores del retraimiento del estado en sus responsabilidades hacia el bienestar. Pero sólo es posible escapar de la trampa caritativa si se dispone de una interpretación de las carencias en términos sociales y si se es capaz de articular un tipo de prácticas que restituya a las personas su plena dignidad, al tiempo que se profesa una defensa del estado como garante de la igualdad de trato y de la universalidad.

6.2. El dilema entre la reivindicación y la prestación de servicios

Las organizaciones de voluntariado consisten en espacios y estructuras para la oferta de determinados servicios a categorías sociales vulnerables o con carencias. La sociedad, el mercado y el estado, les demandan de forma creciente eficiencia y adaptación a los modernos modelos de gestión. En este contexto, la única tabla de salvación para evitar el naufragio de la pérdida de identidad, bien mimetizando el funcionamiento del mercado o bien quedando subordinadas como entidades para-administrativas (mera contratación de servicios al estado), radica en la persistencia en la capacidad de interpretación de las necesidades sociales en clave socio-política. Es decir, defendiendo un proyecto de acción organizada en el que se contempla una visión de que es posible otra forma de sociedad y una definición de las carencias, riesgos y vulnerabilidades desde su enraizamiento social. Como afirma el voluntariado canadiense, es preciso combinar la charity con la advocacy, la benevolencia con la abogacía, la cura con la denuncia y la reivindicación de derechos.

6.3. El dilema entre el carisma y la institucionalización de la gestión

Con frecuencia se afirma que al frente de las organizaciones siempre se encuentran las mismas personas, que no existe renovación de cargos, que apenas se practica la democracia interna y que con el tiempo se convierten en paquidermos anquilosados. En unos casos, ello se debe a la absoluta carencia de relevos: nadie acepta la asunción de responsabilidades directivas; pero, en otras, la causa puede estar en el control que ejercen camarillas corporativas que se eternizan al frente de la entidad, adoptan actitudes paternalistas y obstaculizan la participación democrática. La credibilidad social del sector depende en gran medida de la capacidad para operar como ámbitos de

democracia local, sin personalismos, transparentes hacia el exterior, y espacios de eficiencia social en el sentido de estar basados en el espíritu de cooperación.

Sin embargo, no es menos cierto que las organizaciones se nutren de seres humanos, de los esfuerzos, dedicación, entrega y generosidad de diversas personas. Por tanto, la dialéctica entre las personas y las estructuras, el carisma y la institución, la inspiración y la organización, debe ser marca del sector. ¿De dónde se nutrirá si no el estímulo para la innovación y la exploración de nuevas formas de práctica?

6.4. El dilema entre legitimidad legal, electiva o del sufragio y legitimidad asociativa, carismática o del compromiso

Como hemos afirmado desde el principio, en la sociedad existen distintos actores que contribuyen a la producción del bienestar. Por otra parte, las sociedades democráticas se fundan en procedimientos legal-rationales para la construcción de la legitimidad y la producción de representación, siendo los legítimos representantes de la sociedad aquellos que han recibido el mandato de velar por el bien común. Sin embargo, de ahí no puede derivarse una concepción paternalista ni menos aún despótica del estado que anule la iniciativa y la capacidad de autoorganización de la sociedad civil. Hoy demandamos (o al menos aspiramos a) una política consensual.

Las entidades de voluntariado nacen para hacer frente a los fracasos del mercado, a los límites del estado y a las incapacidades de una institución familiar profundamente reestructurada, pero también de la capacidad propositiva y creativa de la propia sociedad. Por ello, las entidades de voluntariado gozan de una vasta legitimidad y credibilidad social, como puede constatarse en las encuestas donde se pide la valoración de un amplio abanico de instituciones. Pero esta legitimidad asociativa carismática, que nace del compromiso altruista, no puede pretender usurpar o socavar la legitimidad del sufragio, sino que debe verse en relación de interdependencia con ella: unas veces cooperando, otras reivindicando y construyendo nuevos derechos, siempre reconociendo sus propios límites. De ese reconocimiento surgirá el diálogo entre actores y el compromiso por las responsabilidades compartidas.

7. El estatuto de la participación

Como se ha afirmado anteriormente, la actual vitalidad y efervescencia del movimiento asociativo permiten intuir que ha llegado el momento de desarrollar de forma intensa y decidida un proceso constituyente. El punto culminante del mismo debería ser el compromiso a favor de un estatuto de la participación cívica. Esbozaremos algunos posibles puntos del mismo.

Las organizaciones del Tercer Sector reconocen y asumen su responsabilidad en la creación de valores democráticos, de defensa de la justicia y de compromiso a favor del bien común.

Este compromiso se plasma en diversos niveles:

- En primer lugar, en la realización de un esfuerzo para lograr una mayor implantación en sus entornos sociales, implantación que a su vez las dotará de una representatividad más legítima y permitirá combatir cualquier tentativa de oligarquización de la participación.
- En segundo lugar, un compromiso a favor de la democracia interna y la experimentación de prácticas que favorezcan la transparencia, la toma de decisiones colectiva y la implicación de los voluntarios en la vida asociativa.
- En tercer lugar, el desarrollo, junto con las diversas instancias de la administración pública, de una política de invitación al voluntariado.
- En cuarto lugar, la apertura decidida hacia todo el universo asociativo que desde distintos campos y con diferentes prácticas favorecen la creación de redes de vida comunitaria y generan bienestar colectivo.

Las organizaciones del Tercer Sector demandan a la sociedad y al estado un reconocimiento explícito de su aportación al bienestar social, que debe traducirse en una formalización e institucionalización de la representación de las organizaciones del Tercer Sector en todas las instancias en que se reflexiona sobre y se elaboran las

políticas públicas. Más en concreto, se demanda una redefinición de los Consejos Económicos y Sociales, con una participación equilibrada que incorpore a las organizaciones de voluntariado. Igualmente, las entidades de voluntariado deben estar presentes en todos los foros y consejos municipales, autonómicos o estatales, donde se aborden las políticas sociales.

Las organizaciones de voluntariado no reclaman nada para sí, sino para los grupos sociales que atienden y a los que representan. Por ello mismo, saben que no se puede construir una ciudadanía meramente local y particularista y tan sólo pretenden inscribir las múltiples y variadas formas de solidaridad especializada que cada una de ellas desarrolla, en el horizonte de la solidaridad universal de la que debe ser garante el estado. Y todo ello, lo hacen con la clara convicción de que en su contribución a este bien común hay un *plus* de valor que no puede aportar ninguna otra instancia, ningún otro actor social, ninguna otra institución. Las organizaciones de solidaridad y voluntariado, el trabajo voluntario y la donación, son formas de intervención singulares, se dotan de recursos específicos y utilizan un lenguaje propio. Como afirma la voz anónima de uno de los numerosos participantes en los grupos de autodiagnóstico: “Amb amor i amb humor es fa camí”.

2. LA NUEVA CULTURA POLÍTICA DEL VOLUNTARIADO

Agustín Domingo Moratalla

Coordinador desde el campo de la ética

Profesor Titular de Filosofía del Derecho, Moral y Política, en la Universidad de Valencia. Vice-Presidente de Justicia y Paz de España. Fellow Hoover en la Université Catholique de Louvain. Premio nacional de ensayo del Ministerio de Cultura, Instituto de la Juventud (1986). Premio Enrique Ferrán, Primer Premio de Prensa de Manos Unidas. Autor de libros y publicaciones referidas al voluntariado y la justicia social: *Ética y Voluntariado* (PPC, Madrid, 1998), *Calidad Educativa y Justicia Social* (PPC, Madrid, 2002).

El voluntariado de la Comunidad Valenciana ha emprendido la tarea de elaborar un plan estratégico con el que establecer los criterios de su intervención pública en los próximos años. Hasta ahora, creíamos que los planes estratégicos eran planes que realizaban las grandes empresas, las grandes corporaciones o los grandes centros administrativos con la finalidad de ordenar su funcionamiento aplicando el criterio que los gestores llaman “de la triple E”: Eficacia, Eficiencia y Economía. No pensábamos que las organizaciones cívicas que agrupan la actividad de los voluntarios tuvieran necesidad de someterse a los parámetros de estas “ciencias de la gestión”. No pensábamos que el lenguaje de los economistas, de los gestores o de los administradores se adueñara hasta tal punto de nuestra vida organizativa que nos viéramos obligados a tener que realizar algo en apariencia tan espectacular y rimbombante como un “plan estratégico”.

Sin embargo, *la vitalidad de las organizaciones cívicas* que agrupan la actividad de los voluntarios ha desbordado todas las expectativas previsibles. Se podría pensar que es tan sólo un problema de número y, por lo tanto, un problema que afecta a la cantidad de personas que se declaran voluntarios. También se podría pensar que es un problema de organización social y, por tanto, de canalización de las inquietudes asociativas con las que poner en práctica nuestras virtudes ciudadanas. Incluso se podría llegar a pensar que esta vitalidad está canalizando el desencanto de la militancia tradicional que hasta ahora se realizaba a través de partidos políticos, sindicatos o asociaciones vecinales. Ha desbordado las expectativas de todos los analistas porque los voluntarios y sus organizaciones están convencidos que las sociedades del futuro serán más solidarias o, simplemente, no serán.

En este sentido, el presente plan estratégico *no es un simple instrumento de gestión* para dirigir, gestionar y administrar la actividad de nuestras organizaciones. Es un *instrumento de trabajo* para que las organizaciones y los voluntarios evalúen su intervención en *clave solidaria*. No es fácil precisar qué estamos entendiendo por “clave solidaria” cuando tenemos pluralidad de organizaciones cívicas y multiplicidad de motivaciones que las animan. Tampoco es este el momento para precisar cómo entender la solidaridad en sociedades globales cada vez más abiertas y complejas. Es un instrumento para que las organizaciones y los voluntarios aprendan a situarse en espacios públicos globales y complejos. Un instrumento con el que descubrirán la

responsabilidad que tienen para construir una *nueva cultura política* para la que nadie les va a entrenar porque los desafíos que deben afrontar cada día son diferentes.

Este plan no es un instrumento de trabajo para que las organizaciones y los voluntarios obtengan legitimidad ante la opinión pública. Hoy, pocos ponen en duda la legitimidad de las organizaciones cívicas y los voluntarios. Lo que hoy se pone en duda y lo que de verdad hoy está en juego es su credibilidad como agentes de transformación social, o dicho de una forma más sencilla, su credibilidad como instituciones capaces de construir confianza y generar capital social. Es probable que las organizaciones y los voluntarios tengan un *déficit de credibilidad* porque hay un desajuste entre lo que se espera de ellos y lo que de verdad realizan. En este sentido, muchos pensaban que las organizaciones cívicas podrían sustituir a las administraciones, las empresas o las cooperativas en la intervención social; muchos pensaban que la militancia en una organización cívica iniciaría una nueva cultura política de participación que desplazaría la cultura política de la representación; muchos pensaban que los voluntarios no tendrían intereses crematísticos o laborales en sus combates por una sociedad más solidaria.

Para superar este déficit de credibilidad es necesario saber qué se le puede exigir a cada organización y qué está dispuesto a realizar cada voluntario. Como instrumento de trabajo, este plan estratégico quiere contribuir a superar este déficit ayudando a las organizaciones para que sean *fieles a su identidad* y a los voluntarios para que realicen un *discernimiento adecuado* de lo que esperan de ellas. Ciertamente puede servir para mejorar la gestión, aprender a resolver los conflictos cotidianos entre intereses personales contrapuestos, hacer más eficiente la administración de los recursos y facilitar el desarrollo de las habilidades o destrezas directivas. Ahora bien, lo realmente importante de este instrumento es su capacidad para conducir las organizaciones y los voluntarios en la dirección que ellos mismos quieran. Hasta ahora, cada organización y cada voluntario se marcaban sus propias metas u objetivos.

Probablemente, a partir de ahora también lo seguirán haciendo. Sin embargo, el número de voluntarios y organizaciones, el impacto en el conjunto del tejido social de nuestra comunidad, y, sobre todo, la responsabilidad social que están asumiendo, aconsejan una reflexión serena, pausada y diligente. En el nuevo horizonte de las políticas públicas, el

voluntariado debe *interpretar una partitura que está por escribir*, ya no puede improvisar en su lucha contra la exclusión social, ya no puede dejar en manos de la improvisación la creación de nuevos bienes y servicios comunitarios, ya no puede desentenderse de la forma en la que utiliza los recursos públicos, ya no puede desentenderse de los nuevos rostros de la marginación y -lo que es tan importante o más que lo anterior- ya no puede desentenderse de sus responsabilidades en la construcción del imaginario social donde se nutre la responsabilidad solidaria.

Estamos convencidos de que el plan estratégico puede ser un instrumento de trabajo útil para las organizaciones y los voluntarios porque no sólo nos ayuda a ver el árbol del compromiso personal sino a conocer el bosque de la acción social. Muchas veces, nuestro compromiso está tan volcado hacia lo inmediato, lo urgente y lo próximo que olvidamos el valor de las mediaciones institucionales, la importancia de los tiempos en la acción social o simplemente el valor de la distancia. En un momento en el que las organizaciones y los voluntarios están empezando a poner orden en sus archivos y van empezando a tener cierta memoria histórica, es importante tender puentes entre la pequeña gota de solidaridad que se quiere proporcionar y la imparable corriente del cambio social.

A nivel personal, las organizaciones cívicas se han convertido en fuentes de identidad social. A los voluntarios ya no les da igual emplear su tiempo en una organización u otra, eligen aquella en la que pueden crecer, desarrollar sus aptitudes y marcar sus diferencias con el entorno. Hasta ahora, muchas organizaciones no se habían planteado seriamente cuáles eran sus señas de identidad. Hoy, cuando decidimos colaborar con una organización cívica estamos identificándonos con una determinada ética pública, es decir, con una determinada forma de ejercer nuestra ciudadanía. No nos da igual que la organización sea de origen confesional, laica o laicista, que tenga alcance nacional o internacional, que sea pro-gubernamental o anti-gubernamental, que esté bien tratada por los medios de comunicación, que pague bien a sus gestores o no, que tenga un código de buenas prácticas, que mantenga la moral de los voluntarios, que anime para el trabajo en equipo, que nos proporcione experiencia profesional. En este sentido, las organizaciones cívicas son mucho más que espacios para la participación social y el ejercicio de la ciudadanía, son fuentes de identificación moral. “Dime en qué organización participas y te diré quién eres”.

Para algunos analistas es un modo de compensar el individualismo cultural dominante y transformarlo en individualismo “responsable”. De esta forma, la acción voluntaria nos permitiría ser socialmente responsables y compensar el excesivo egoísmo cotidiano con ciertas dosis de altruismo, filantropía y generosidad ocasional. Sin embargo, el trabajo cotidiano con los voluntarios y el conocimiento en profundidad de las organizaciones cívicas demuestra que no nos hallamos ante un proceso de individuación o identificación individual de los voluntarios sino ante un proceso de singularización y personalización comunitaria. Los voluntarios no sólo responden individualmente a necesidades sociales, no sólo buscan devolver a la sociedad algo que ésta les ha dado, los voluntarios buscan un *reconocimiento comunitario* que no encuentran como “agentes” sociales. Este espacio de reconocimiento es un espacio de encuentro, crecimiento y aprendizaje compartido que desborda el “cálculo utilitario” presidido por la lógica del “*do ut des*” (te doy para que me des).

A nivel organizativo, el plan estratégico puede ayudar a que las organizaciones ordenen su joven memoria histórica y descubran el papel que les corresponde jugar en el conjunto de la política pública. Algunas descubrirán que tienen que realizar el cambio generacional y, de esa forma, evaluarán el nivel de institucionalización que han adquirido sus prácticas. Otras descubrirán las hipotecas de su libertad por estar excesivamente cautivas de las subvenciones municipales, autonómicas o estatales. Otras se plantearán el problema de cómo resolver los conflictos que surgen entre voluntarios ocasionales y profesionales de la gestión. Tampoco faltarán organizaciones mal organizadas que no sabrán qué es un plan financiero, un contrato laboral, un plan de formación o un libro de actas.

Hasta ahora, la cultura política del voluntariado estaba presidida por la improvisación organizativa. Para muchos voluntarios, los elementos que forman parte de una buena gestión y que garantizan la transparencia en la administración son elementos propios de la lógica “mercantil” o “burocrática” que acaba devorando la vitalidad solidaria de las organizaciones. Ciertamente, las organizaciones cívicas no son empresas con ánimo de lucro, pero sí son empresas en tanto que proyectos sociales que administran recursos propios (o ajenos) con la finalidad de generar determinados bienes sociales. En este sentido, las propias organizaciones cívicas no son únicamente espacios de participación e identificación personal, son espacios de promoción profesional e, incluso, de inserción

laboral. ¿Significa esto caer en la lógica empresarial, capitalista y neoliberal? A nuestro juicio se trata de un fenómeno más complejo que fortalece un nuevo ámbito de actividad social autoorganizada en el que cada día hay más oportunidades para ejercer la ciudadanía.

Este plan estratégico puede contribuir a evaluar con honestidad las diferentes culturas organizativas que hoy existen en el mundo del voluntariado. No hay un único modelo válido aplicable a todas las organizaciones pero sí hay unos mínimos de exigencias organizativas comunes, no sólo porque se realizan actividades de naturaleza mercantil, fiscal o laboral, sino porque se realizan unas actividades que podríamos llamar de naturaleza “fundacional”. Dado que hacen presentes los vínculos sociales básicos, responden a necesidades, generan o distribuyen bienes, aumentan las capacidades y fortalecen las redes de capital social, podemos referirnos a su actividad de naturaleza “fundacional”. Aunque el plan no exige la aplicación de los nuevos instrumentos de la ética aplicada que facilitan la credibilidad y promueven la confianza social -como los códigos éticos, las cartas de servicios, las auditorías o los balances sociales-, invita a que las organizaciones cívicas los promuevan dentro de ellas mismas y en las diferentes federaciones en las que se agrupan.

A nivel socio político, el presente plan puede contribuir a diferenciar ámbitos y clarificar competencias. Las organizaciones cívicas y los voluntarios no han nacido para sustituir al estado o reemplazar a las administraciones públicas. Hay una cultura política simplista que plantea las relaciones entre las organizaciones cívicas y las administraciones como si fuera lo que los expertos de la elección racional llaman “un juego de suma cero”, es decir, un juego donde lo que unos ganan los otros pierden, un juego donde unos hacen lo que sería obligación que otros hicieran, donde unos hacen por solidaridad lo que otros deberían hacer por justicia. La novedad de un plan estratégico como el que ahora se presenta exige una nueva filosofía social desde la que plantear la filosofía pública. No hay que tener miedo a plantear la pregunta por el modelo de administraciones públicas que queremos construir (y, por consiguiente, de estado) porque de esta forma descubriremos el modelo de ciudadanía con el que nos estamos comprometiendo. No da igual ofrecer una ciudadanía pasiva donde el estado o las organizaciones sean agencias para resolver problemas o conflictos de interés. El debate sobre el modelo de ciudadanía activa más adecuado para una sociedad liberal se

sitúa precisamente aquí. Quizá haya llegado el momento en el que los voluntarios y las organizaciones tengan que pronunciarse, implicarse y comprometerse por un determinado modelo de ciudadanía. ¿Nos interesa una ciudadanía que promueva las virtudes liberales? ¿Queremos que se difundan las tradiciones republicanas? ¿Qué modelo de estado y sociedad ofrecen el humanismo cívico o el personalismo comunitario?

Quienes busquen en este plan estratégico una respuesta a estas preguntas no la van a encontrar. Les ayudará a buscar una respuesta y, lo que es más importante, les ayudará a deliberar públicamente sobre ello. En este sentido, este plan apunta hacia un modelo de voluntariado deliberativo que contribuya a delimitar responsabilidades y clarificar ámbitos de intervención pública. Un voluntariado deliberativo que tendrá que preguntarse en algún momento cómo está aplicando el principio de subsidiariedad en su vida organizativa y, consiguientemente, qué modelo de ciudadano, de estado o de sociedad está promoviendo.

En el ámbito de la cultura política contemporánea no hay ningún modelo cerrado, nos encontramos en un momento óptimo para reinventar de nuevo la ciudadanía, y para hacerlo en clave de responsabilidad solidaria. La vida de las organizaciones y la nueva cultura de la solidaridad apuntan hacia una nueva dirección donde serán preferibles los modelos críticos y reflexivos frente a los modelos dogmáticos, donde serán preferibles las sociedades abiertas a las sociedades cerradas. El modelo deliberativo que se propone en este documento no sólo pretende aumentar la calidad de los debates públicos, sino realizar y materializar los valores que proclamamos en nuestras constituciones. En este sentido, la difusión del presente plan estratégico puede ser una oportunidad de oro para tender un puente entre lo dicho o proclamado y lo hecho o realizado. Además, se tratará de una ocasión privilegiada para que esas partes tan importantes de la sociedad civil que son las organizaciones cívicas y los voluntarios contribuyan a desvelar esa dimensión significativa y valiosa de la acción social que en la ética y la política contemporánea llamamos “subjetividad de la sociedad”.

En resumen, el presente documento puede ser un instrumento para facilitar el análisis de los procesos de identificación personal que se producen en las organizaciones, para mejorar la cultura organizativa de lo que -hasta ahora- eran meras agrupaciones o

asociaciones, para promover espacios de buenas prácticas o modelos de excelencia organizativa, para construir un modelo de sociedad más abierta y menos burocratizada y, en definitiva, para tomar conciencia de las enormes capacidades de innovación social que aún tienen las organizaciones cívicas y los voluntarios. Una toma de conciencia que se hace especialmente urgente en unos tiempos donde se apunta como necesaria la sustitución del bienestar por la justicia social como valor central de las instituciones públicas.

3. MARCO LEGAL

Equipo de investigación del Diccionario temático de las leyes de voluntariado en España (DIT)³. Universitat Jaume I de Castellón:

Paloma Durán Lalaguna (dir.)

Profesora Titular de Filosofía del Derecho. Universitat Jaume I de Castellón. Autora de publicaciones en el campo de los derechos humanos. Co-directora del *Diccionario Temático de las Leyes sobre Voluntariado (DIT)*.

Asunción Ventura Franch (dir.)

Profesora titular de Derecho Constitucional. Universitat Jaume I de Castellón. Autora de diversos trabajos sobre Derecho constitucional, género y derechos fundamentales. Co-directora del *Diccionario Temático de las Leyes sobre Voluntariado (DIT)*.

Santiago García Campá

Santiago Salazar Bort

³ Este proyecto cuenta con el apoyo financiero de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

1. Introducción

El voluntariado es una forma de colaboración social, con una larga tradición en España, que en los últimos 30 años ha experimentado una honda transformación (Casado 1999, Madrid 2001, Rodríguez Cabrero 2003).

La evolución se debe a diferentes factores, pero está especialmente vinculada a los cambios en el Estado de bienestar que han dado lugar a una creciente importancia del tercer sector y, dentro de él, del voluntariado (Donati y Colozzi 1998, Herrera Gómez 1998).

Una de las consecuencias de este crecimiento es la regulación legal del voluntariado y la aprobación de planes que definen un conjunto sistematizado de políticas públicas en torno al mismo. La intervención legal sobre el voluntariado ha sido considerada uno de los factores que más ha contribuido a modificar este fenómeno social (García Inda 2003, Madrid 2001, Susín 1999).

Teniendo en cuenta estas consideraciones, resulta imprescindible establecer la definición del marco sociológico (hechos) y ético (valores) del voluntariado con la necesaria delimitación del marco legal (normas) que, por otra parte, regula la acción voluntaria, y circunscribirla a la Comunidad Valenciana. Se trata de tres perspectivas complementarias (Durán y Lalaguna 1996) que han de tenerse en cuenta a la hora de diseñar el Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008). El estudio del marco normativo sobre el voluntariado ayudará a identificar las disposiciones legales que deben ser objeto de aplicación efectiva a través de las acciones contempladas en el Plan. Igualmente, permitirá profundizar en aquellas cuestiones que en la ley aparecen meramente perfiladas y que precisan un desarrollo particular (competencias de las entidades locales, seguro del voluntariado, plan de voluntariado...).

El presente estudio se divide en tres apartados: el primero sintetiza la evolución de la regulación jurídica del voluntariado en el ámbito estatal y valenciano, el segundo analiza el contenido de la ley valenciana del voluntariado y, finalmente, el tercero relaciona los planes de voluntariado, estatales y autonómicos, y las disposiciones de la

ley del voluntariado de la Comunidad Valenciana que se refieren al Plan del Voluntariado.

2. La evolución del marco legal sobre voluntariado

2.1. Estado

Un repaso de la regulación legal del voluntariado en España permite comprobar que el cambio que supuso la Constitución de 1978 también influyó en este campo. Con anterioridad a la Constitución la regulación del voluntariado se centra en el voluntariado militar y sólo existen menciones aisladas sobre el voluntariado social. La aprobación de la Constitución cambia este panorama en la medida que introduce un nuevo orden basado en principios democráticos, entre los que pueden destacarse los siguientes:

- se constituye un Estado social y democrático de Derecho (art. 1.1 CE),
- se responsabiliza a los poderes públicos de la promoción de las condiciones para que la igualdad y la libertad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas (art. 9.2 CE),
- se reconoce el derecho de asociación y el derecho de fundación (arts. 22 y 34 CE),
- se establece la participación de los interesados en la actividad de los organismos públicos cuya función afecte directamente al bienestar general (art. 129 CE),
- y se designa la asistencia social como competencia de las Comunidades Autónomas (art. 148.1.20 CE).

Este marco jurídico contribuye a la expansión del voluntariado, que en los años 80 recibe un impulso decisivo como consecuencia de tres novedades legales: las declaraciones internacionales sobre el tema, las leyes autonómicas sobre servicios sociales y la creación del Ministerio de Asuntos Sociales, que introduce una nueva forma de financiación de las entidades de voluntariado con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Todas estas actuaciones persiguen un objetivo común: promocionar el voluntariado.

En los años 90 el voluntariado es objeto de una regulación específica a través de la aprobación de las leyes de voluntariado, primero en el ámbito autonómico y después en el estatal. Estas leyes, en términos generales, definen el voluntariado, el tipo de organizaciones que pueden contar con voluntarios y las condiciones que deben reunir las personas que pueden ser voluntarias; regulan la relación entre las organizaciones y los voluntarios, identificando como nace y se extingue esta relación y cuales son los derechos y deberes que existen entre ambos; y, finalmente, asignan un conjunto de competencias a los poderes públicos en materia de voluntariado. Existe un consenso en la doctrina a la hora de considerar que las principales novedades contempladas en las leyes de voluntariado son el estatuto del voluntario (Casado 1999) y la ampliación de las relaciones entre las administraciones públicas y las organizaciones de voluntariado.

Desde el año 2001, coincidiendo con la celebración del Año Internacional de los Voluntarios, el voluntariado experimentó una difusión sin precedentes a nivel internacional. Una de las principales repercusiones que esta celebración ha tenido en nuestro país ha sido mantener el voluntariado en la agenda de los poderes públicos. Esta circunstancia se ha manifestado en dos ámbitos: en primer lugar, la elaboración del II Plan Estatal del Voluntariado (2001-2004) y la redacción de los Planes de Voluntariado de Galicia (2002-2005), Andalucía (2003-2005) y País Vasco (2003-2006); y, en segundo lugar, la creación o consolidación de nuevos organismos públicos (o con participación pública) con competencias específicas en materia de voluntariado (Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado de la Comunidad de Madrid, Agencia Andaluza de Voluntariado, Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana y Conselleria de Familia, Juventud, Deporte y Voluntariado de la Xunta de Galicia).

En estos momentos, desde el punto de vista jurídico, algunos de los retos que se plantean en materia de voluntariado podríamos situarlos en: desarrollar aquellos reglamentos señalados por las leyes de voluntariado que condicionan el cumplimiento de algunas disposiciones legales; efectuar una organización administrativa en materia de voluntariado que permita una actuación coherente, transversal y efectiva; y definir planes que persigan como objetivo estratégico procurar las condiciones suficientes para que el sector voluntario pueda contribuir de manera óptima a complementar la garantía

pública del bienestar social, especialmente en favor de las personas que en atención a una serie de circunstancias tienen limitado el ejercicio de los derechos fundamentales.

2.2. Comunidad Valenciana

La regulación jurídica del voluntariado en la Comunidad Valenciana se inicia, como en el resto de las Comunidades Autónomas, en los años 80, aplicándose principalmente en el ámbito socio-asistencial.

Puede encontrarse algunos ejemplos de la regulación elaborada durante este periodo en las siguientes disposiciones legales:

- Decreto 192/1985, de 9 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social de la Generalidad Valenciana (*DOGV* de 20 de enero de 1986), que asigna al servicio de acción comunitaria la función de «promocionar las organizaciones de voluntariado social» (art. 26)
- Ley 4/1989, de 26 junio, sobre el Instituto Valenciano de la Juventud (*DOGV* del 29), que contempla entre sus competencias «fomentar y apoyar el voluntariado social en favor de la juventud» (art. 3)
- Ley 5/1989, de 6 de julio, de servicios sociales (*DOGV* del 12). Se trata de la norma legal de mayor relevancia durante este periodo, dado que, por un lado, contempla que «se fomentará y regulará la función del voluntariado social, que colabore con las Administraciones Públicas, en las tareas de investigación y prestación de servicios sociales» (art. 18); y, por otro, ofrece la primera definición del voluntariado que existe en la legislación de la Comunidad Valenciana: «aquella acción hacia la comunidad, sin expectativas de remuneración económica y cuyo objeto central es promover el desarrollo de la comunidad en el marco de la autoayuda, solidaridad, pluralismo y democracia, reforzando los servicios sociales» (art. 18). Así, los principales elementos que se emplean para definir el voluntariado son la ausencia de remuneración económica y la actuación en favor de terceras personas o, en general, de la comunidad.

La regulación legal del voluntariado en los años 90 da lugar a una transformación de su tratamiento jurídico, introduciendo una ampliación de los participantes en la acción de voluntariado. Así:

- Por una parte, se amplían los ámbitos de actuación del voluntariado que, además del terreno asistencial, comienza a ser contemplado en otros ámbitos como el familiar, medioambiental, sanitario, drogodependencias o cultural. Pueden encontrarse referencias en este sentido en las siguientes normas legales: la Ley 7/1994, de 5 diciembre, de la Infancia (*DOGV* del 16), el Decreto 98/1995, de 16 mayo, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 3/1993, de 9 diciembre, Forestal de la Comunidad Valenciana (*DOGV* de 1 de junio), la Orden de 26 mayo 1995, de la Conselleria de Sanidad y Consumo, por la que se crean las unidades de hospitalización a domicilio en los hospitales del Servicio Valenciano de Salud (*DOGV* de 12 de junio), la Ley 5/1997, de 25 junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales (*DOGV* de 10 de julio), la Ley 3/1997, de 16 junio, sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos (*DOGV* del 18), la Ley 12/1997, de 23 diciembre, de Tasas de la Generalitat Valenciana (*DOGV* del 29) y la Ley 4/1998, de 11 junio, del Patrimonio Cultural Valenciano (*DOGV* de 18).
- Por otra, las funciones de las administraciones públicas no se limitan sólo a la promoción y apoyo del voluntariado, sino que se amplían y pasan a regularlo. Un ejemplo puede encontrarse en la Resolución de 9 de septiembre de 1998, de la Dirección General de Interior, que aprueba la propuesta de Reglamento de las agrupaciones de protección civil (*DOGV* de 19 de noviembre). Igualmente, se regula la dimensión organizativa del voluntariado, por ejemplo, con la Ley 8/1998, de 9 diciembre, de Fundaciones de la Comunidad Valenciana (*DOGV* del 11).

Sin embargo, a pesar de este amplio conjunto de referencias sobre el sector voluntario, la Comunidad Valenciana en los años 90 no elaboró una ley especial sobre voluntariado, a diferencia de otras Comunidades Autónomas y el Estado. Un intento en este sentido fue el anteproyecto de ley sobre fomento y coordinación del Voluntariado

en la Comunidad Valenciana, aprobado por el Consejo de Bienestar Social en la sesión extraordinaria de 9 de febrero de 1995, que finalmente no vio la luz.

Tras un amplio proceso de consulta con las organizaciones de voluntariado, en el año 2001, coincidiendo con el Año Internacional de los Voluntarios –como se ha señalado anteriormente–, se aprobó por unanimidad la Ley 4/2001, de 19 junio, del Voluntariado (*DOGV* del 21), mostrando el interés y acuerdo de todos los grupos parlamentarios de las Cortes Valencianas en regular una actividad que estaba tomando fuerza en la sociedad valenciana.

La aprobación de esta ley situaba a la Comunidad Valenciana junto al resto de Autonomías que habían definido un marco legal para regular las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones de voluntariado, por un lado, y entre las organizaciones de voluntariado y las administraciones públicas, por otro.

La ley del voluntariado obliga a las administraciones públicas, a las entidades de voluntariado y a los voluntarios a cumplir sus preceptos, lo que muestra la importancia decisiva que tiene para el mundo del voluntariado.

3. La Ley del Voluntariado de la Comunidad Valenciana

En el ámbito de nuestra comunidad autónoma, la norma básica en materia de voluntariado es la Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado (en adelante, LVCV). En ella se regulan las relaciones que se pueden establecer entre las administraciones públicas, las entidades que desarrollan la acción voluntaria y los voluntarios que participan en la misma, al tiempo que se promueve y fomenta el voluntariado como forma de participación de los ciudadanos en la construcción de una sociedad más solidaria y más justa.

3.1. Concepto de voluntariado

Con arreglo al artículo 2 LVCV, se considera voluntariado a todas aquellas actividades desarrolladas por las personas para la mejora de la calidad de vida de otros sujetos o de

la colectividad en general, siempre que ello se realice de manera altruista y sin recibir a cambio ningún tipo de contraprestación. Resulta esencial la nota de la gratuidad, o ausencia de retribución económica, ya sea dineraria o en especie, si bien no se excluyen otro tipo de incentivos que legalmente puedan establecerse, ni tampoco la posibilidad de que el voluntario sea resarcido de los gastos en que haya incurrido en el desempeño de su actividad.

Otra de las características de esta actividad es la decisión libre de las personas para realizarlas, sin que su decisión sea consecuencia de la previa existencia de una obligación jurídica (v. gr. por motivos de relación familiar con el beneficiario de la acción) o contraída en el marco de una relación laboral o de otro tipo por la que se obtenga una remuneración patrimonial.

Por otra parte, constituye también requisito normativo que el desarrollo de la actividad voluntaria se produzca en el seno de una organización pública o privada, sin ánimo de lucro y con arreglo a programas o proyectos concretos, excluyéndose del ámbito de aplicación de la ley aquellas actuaciones prestadas al margen de dichas entidades, con carácter aislado o esporádico, o por razones de amistad o buena vecindad.

En cuanto a la clase de actividades cuya realización puede incardinarse dentro de la idea de voluntariado, no se ofrece un catálogo cerrado de las mismas, sino que, con una fórmula abierta, el art. 3 LVCV califica como tales a todas aquellas que comporten un compromiso a favor de la sociedad o de las personas, mencionando a título meramente ejemplificativo las de carácter cívico, social, cultural, educativo, de cooperación al desarrollo, científico, deportivo, de defensa del medio ambiente o de protección civil.

3.2. Principios generales

En coherencia con los valores superiores del ordenamiento jurídico proclamados por el art. 1.1 de la Constitución Española, el preámbulo de la ley se inicia con el reconocimiento de la lucha del movimiento voluntario a favor de la libertad, la igualdad, la solidaridad y la justicia como aspectos esenciales del comportamiento del ser humano en la comunidad, así como el importante papel de dicho movimiento de refuerzo de la

democracia y garantía de la participación de los ciudadanos en la consecución de sus fines.

Además, subraya la vertiente del voluntariado como una manifestación social de gran dinamismo y con gran capacidad de captación y adaptación a las nuevas necesidades que se plantean.

En este contexto, se consagran en el art. 4 LVCV como principios fundamentales de la acción voluntaria todos aquellos que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, moderna, participativa, justa, libre e igualitaria, y en concreto la solidaridad; el compromiso social, como definidor de una acción estable y rigurosa que contribuya a la consecución de los fines de interés social de forma altruista y gratuita; la autonomía de las entidades de voluntariado frente a los poderes públicos; y la participación, como principio de intervención democrática, directa y activa de la ciudadanía mediante la creación de un tejido asociativo que vertebre la comunidad.

Finalmente, la norma no rehuye la mención de uno de los temas más debatidos en este ámbito, cual es la relación entre el voluntariado y el trabajo retribuido económicamente, afirmando al respecto que la actividad de voluntariado no puede sustituir prestaciones de trabajo o servicios profesionales remunerados realizados en el marco de la acción social o cívica, y ejecutadas tanto a través de entidades públicas como privadas.

3.3. Los voluntarios

a) Definición

El voluntario es el elemento fundamental del voluntariado. Su voluntad, su altruismo, su solidaridad y su esfuerzo son los pilares básicos en los que se asienta todo el movimiento.

Según el art. 5 LVCV, se entiende por persona voluntaria aquella que realiza una actividad de voluntariado tal y como ha sido definida en el punto 3.1 de este marco jurídico-normativo, destacándose la necesidad de que dicha actuación se lleve a cabo sin obtener a cambio una contraprestación económica, y sin que medie una previa

obligación impuesta por el ordenamiento jurídico y ajena al compromiso que el voluntario asume libre y desinteresadamente.

Igualmente, se declara que la condición de voluntario es compatible con la de socio o miembro de la entidad correspondiente, si bien se realiza una exclusión subjetiva relativa, consistente en la imposibilidad de que quien perciba una retribución económica de una entidad por virtud de una relación laboral, profesional o mercantil, pueda realizar actividades de voluntariado en dicha entidad idénticas o similares a aquellas por las que es remunerado, o relacionadas con el ámbito material en el que se desenvuelvan estas últimas.

b) Derechos

La Ley del Voluntariado de la Comunidad Valenciana dispone el conjunto de derechos y deberes en la relación que se crea entre los voluntarios y las organizaciones en las que se integran, configurando un estatuto jurídico del voluntario.

Por lo que se refiere a los derechos, se regulan básicamente en el art. 6 LVCV, donde se reconoce la capacidad del voluntario para convenir con la organización las condiciones en las que vaya a desenvolverse su actividad, tales como el ámbito material de su actuación, lugar y horario, sin perjuicio de la posibilidad de variación de las mismas mediante un nuevo acuerdo que altere el inicial o anterior, y procurando en cuanto a la ubicación geográfica que el voluntario pueda ejercer su actividad en el entorno más próximo posible a su lugar de residencia.

También se establece el derecho a recibir la información, formación, orientación y apoyo necesarios para poder desempeñar eficazmente su labor, y el de participar activamente en la organización, en la medida de lo posible, mediante la colaboración en la planificación, ejecución y evaluación de los programas en los que tome parte.

Asimismo, nos encontramos con dos derechos de suma importancia en el desempeño de las actividades de voluntariado: por un lado, el de realizar el servicio voluntario en las adecuadas condiciones de salud y seguridad, que deberán adoptarse atendiendo a la naturaleza y características de cada actividad concreta, y a lo dispuesto sobre el tema en la legislación laboral para las relaciones de trabajo remunerado. Y, por otro, el de estar

asegurado mediante una póliza que cubra tanto los daños y perjuicios que pueda sufrir el voluntario en el ejercicio de la actividad encomendada, como aquellos ocasionados a terceras personas; las características y cobertura de los daños deberán establecerse reglamentariamente.

La ley introduce el derecho de igualdad y no discriminación —de origen constitucional— y el respeto de su libertad, dignidad, intimidad y creencias; el derecho a recibir un certificado acreditativo de los servicios prestados; y el de obtener, cuando así lo hayan pactado organización y voluntario, una compensación económica por los gastos en que haya incurrido en el desarrollo de la actividad.

Los derechos reconocidos en la ley son los que, en principio, están más relacionados con la actividad del voluntariado, pero se introduce una cláusula de apertura a los demás derechos que puedan derivarse del resto del ordenamiento jurídico.

c) Deberes

La LVCV contiene las obligaciones de los voluntarios en el artículo 7, que se sustentan sobre la base de cumplir con la necesaria diligencia los compromisos adquiridos con la entidad, acatando sus instrucciones y respetando los principios establecidos en la ley. En general, salvando las distancias, estamos ante un conjunto de deberes muy similar al concretado por la legislación laboral para los asalariados, debido a que en ambos casos puede interpretarse que el objeto de la regulación es una actividad en el marco de una relación de dependencia o subordinación con respecto a otro sujeto —ya sea este una entidad sin ánimo de lucro o un empresario—, que ostenta el poder de dirección, organización y coordinación.

En esta línea, la norma comentada hace especial hincapié en el deber del voluntario de respetar la organización de la que forme parte, sus fines y la normativa aplicable, entendiendo incluida en esta última el estatuto interno por el que se regule la entidad.

Del mismo modo, se subraya el deber de observar la máxima diligencia en aspectos como el cuidado y buen uso del material o equipo que le sea confiado, la aplicación efectiva de las medidas de seguridad e higiene que se consideren adecuadas en cada momento, o la confidencialidad que —de forma paralela al secreto profesional— debe

guardarse de la información recibida y conocida en el cumplimiento de la actividad voluntaria.

En clara coherencia con la gratuidad de la actividad de voluntariado, también recoge la ley valenciana el deber de rechazar cualquier tipo de contraprestación, en coherencia con la gratuidad esencial de la actividad; la obligación de poseer o adquirir la preparación y conocimientos precisos en función del servicio que se preste, participando a tal efecto en las actividades formativas previstas por la propia entidad de voluntariado; y la necesidad de utilizar adecuadamente el distintivo de la organización.

Al igual que en el caso de la regulación de los derechos, la ley establece el genérico deber del voluntario de respetar los derechos de las personas o grupos a quienes se dirija su actividad, y una cláusula de apertura a otros deberes que puedan surgir del resto del ordenamiento jurídico.

3.4. Las organizaciones de voluntariado

a) Requisitos

Junto a los sujetos voluntarios, la ley atribuye también un papel esencial a las entidades de voluntariado, en la medida en que, para poder considerar a una actividad como de voluntariado, la misma deberá llevarse a cabo necesariamente a través de una organización y con arreglo a programas o proyectos concretos, excluyéndose del ámbito de aplicación de la norma aquellas actuaciones ejecutadas al margen de la cobertura formal de dichas entidades.

De acuerdo con el art. 9.I LVCV, se consideran como tales a aquellas que, además de carecer de ánimo de lucro, estar legalmente constituidas y tener personalidad jurídica, desarrollen actividades de voluntariado tal y como han sido definidas en el punto 3.1 de este comentario (gratuidad, solidaridad, libertad, compromiso social y estabilidad).

Mayor atención se le dedica a la inscripción de la organización en los registros públicos. Por un lado, se hace referencia a la obligación de las entidades de voluntariado de estar inscritas en los registros autonómicos de asociaciones o fundaciones, según que en su constitución hayan adoptado la forma jurídica de asociación o fundación (art. 9.II LVCV).

Por otro lado, se establece en los arts. 10 y 11 LVCV una breve pero precisa regulación del denominado Registro de Entidades de Voluntariado de la Comunidad Valenciana, cuya gestión se encarga al mismo órgano de la Generalitat que resulte competente para la inscripción de las asociaciones y fundaciones. En este registro podrán inscribirse todas las entidades de voluntariado que desempeñen sus funciones en el ámbito de la Comunidad Valenciana, ya sea de manera exclusiva o no, teniendo delegaciones y ejecutando programas en el territorio autonómico. Para ello cada organización deberá elaborar y presentar un estatuto en el que se regulen las relaciones entre dicha organización y sus voluntarios, incluyendo los derechos y deberes de estos últimos y las condiciones de admisión y pérdida de la condición de persona voluntaria.

Esta inscripción en el Registro de Entidades de Voluntariado no se configura como obligatoria para la existencia y legalidad de la organización, pero sí se establece como requisito indispensable para acceder a subvenciones y para la firma de convenios con las administraciones públicas.

Por lo que se refiere a su función de publicidad, el registro podrá ser consultado mediante la presentación de una solicitud por escrito en la que el petionario deberá identificarse y acreditar la posesión de un interés legítimo en obtener la información solicitada, debiendo en todo caso respetarse el derecho a la intimidad de las personas y la normativa sobre protección de datos.

Por último, en cuanto a la pérdida de la condición de entidad de voluntariado, el art. 15 LVCV menciona expresamente como causas de la misma la petición de la entidad en tal sentido y la extinción de su personalidad jurídica, debiéndose proceder en tales casos a la cancelación de la correspondiente inscripción registral por parte del órgano autonómico competente.

b) Derechos y deberes

La relación entre las entidades y los voluntarios se rige por una serie de derechos y deberes respectivos, de manera que los derechos de los voluntarios, en tanto que ejercitables frente a la organización, se convierten en deberes de ésta; y las obligaciones

de aquellos voluntarios, en tanto que exigibles por la organización, son al mismo tiempo derechos de ésta. Consecuentemente, no se considera necesario repetir los listados de derechos y deberes mencionados anteriormente en los puntos 3.3.B y C, bastando desde estas líneas la remisión a los mismos.

En el ámbito interno de la organización cabe citar los deberes de elaborar y aprobar un estatuto de funcionamiento interno (art. 12.a LVCV), y de llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario (art. 12.e LVCV), destacando finalmente, por su evidente trascendencia económica, la responsabilidad patrimonial que en el art. 17 LVCV se atribuye a las organizaciones por los daños y perjuicios causados por sus voluntarios a los terceros, se trate de los sujetos destinatarios de la acción voluntaria o de otras personas, daños de los que frente al tercero responderán la entidad y el voluntario solidariamente. La existencia de esta responsabilidad da lugar a la previsión legal de la suscripción de una póliza de seguro a la que el voluntario tiene derecho y que constituye una obligación ineludible de la organización.

c) La incorporación y desvinculación del voluntario

La integración de una persona en una entidad de voluntariado en calidad de voluntario se rige por lo establecido en el art. 14 LVCV, y deberá formalizarse mediante un documento público o privado, en el que figuren los derechos y deberes de ambas partes, con mención expresa de la actividad que se comprometa a realizar el voluntario y de la preparación previa a la que deba someterse, y sin perjuicio de otros aspectos cuya expresión se considere adecuada. Por lo tanto, no serán válidas ni gozarán del reconocimiento jurídico de los poderes públicos, aquellas incorporaciones respaldadas únicamente por un acuerdo verbal entre el voluntario y los responsables de la organización, prescindiendo de la correspondiente plasmación documental del mismo, pero sin que ello signifique una exoneración absoluta de responsabilidad de la entidad y sus responsables frente a los perjuicios que pueda sufrir el sujeto que desarrolle la actividad o terceras personas.

En cuanto a la ruptura del vínculo generado por el acuerdo de incorporación, la entidad podrá cesar a los voluntarios que incumplan su compromiso de colaboración, mientras que los voluntarios podrán renunciar a su puesto siempre que comuniquen su decisión

por escrito y con la antelación necesaria para evitar perjuicios graves al programa al que estuvieran adscritos o a sus beneficiarios.

3.5. Las administraciones públicas

Las funciones básicas de las administraciones públicas en materia de voluntariado son las de fomento y coordinación. El grueso de las competencias corresponde a la Generalitat Valenciana, aunque también se atribuyen ciertos poderes a las entidades locales. Finalmente, ocupan un lugar destacado el Consejo Valenciano del Voluntariado, en tanto que máximo órgano de participación y consulta del movimiento voluntario, y el Plan del Voluntariado, en su calidad de instrumento principal de planificación de la actuación de los poderes públicos de la Comunidad Valenciana.

a) Competencias de la Generalitat Valenciana

Su labor esencial se centra en el fomento y control de la acción voluntaria, impulsando la participación de las personas y los grupos en que se integran en la vida comunitaria, y promoviendo la presencia de las organizaciones de voluntariado en los medios de comunicación y a través de campañas de difusión de sus actividades.

Teniendo en cuenta el respeto debido a la autonomía e independencia de las entidades de voluntariado, se les prestará toda la orientación, información y soporte necesarios. A tal efecto, se subraya el apoyo institucional para una adecuada formación de los sujetos voluntarios en orden a un mejor desarrollo de su cometido: no se trata tan solo de financiación, sino de arbitrar los adecuados mecanismos de apoyo técnico para aquellas entidades que lo necesiten.

No obstante, lo cierto es que el respaldo económico de la administración sigue siendo vital para estas entidades, en tanto que organizaciones sin ánimo de lucro dedicadas a fines de interés social. Por ello la LVCV señala que la Generalitat establecerá anualmente en la Ley de Presupuestos las partidas presupuestarias destinadas a programas de fomento del voluntariado, con arreglo a las que podrán concederse ayudas financieras a aquellas entidades de voluntariado que reúnan los requisitos apuntados en la legislación general en materia de subvenciones y en la misma Ley del Voluntariado,

en la que destaca —como ya se ha dicho— la condición de hallarse inscritas en el Registro Autonómico de Entidades de Voluntariado. Además, tales ayudas se distribuirán mediante convocatorias de subvenciones o financiando programas o proyectos concretos a través de convenios de colaboración con las organizaciones, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos y garantizando un reparto equitativo de las mismas.

Por lo que respecta a los voluntarios, no se prevén ayudas económicas directas, pero sí se establecen de forma genérica ciertas medidas que, en función de la concreción que reciban en el futuro, pueden resultar muy interesantes. De este modo, en el art. 22 LVCV se defiende la conveniencia de que las personas voluntarias puedan disfrutar de bonificaciones o reducciones en el uso de medios de transporte público o en las entradas a museos gestionados por la administración de la Generalitat, así como cualesquiera otros beneficios que potencien el reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.

Junto a ello, las disposiciones adicionales primera y segunda promueven una flexibilización de las condiciones laborales de los empleados públicos de cara a facilitar su participación en actuaciones de voluntariado, consistente en lograr una mayor compatibilización de su régimen laboral o estatutario con la efectiva realización de estas actividades. Asimismo, se defiende también el derecho de los empleados públicos a la adaptación de su jornada laboral o a la reducción de su horario de trabajo, si bien esta última no podrá exceder de la mitad de la jornada, que comportaría necesariamente una disminución proporcional de las retribuciones siempre que la reducción supere la hora diaria.

Por otra parte, el art. 23.II LVCV recoge el deber de los poderes públicos de consultar sus iniciativas en materia de voluntariado con las respectivas entidades, permitiendo que éstas participen en la gestión, seguimiento y evaluación de dichas actuaciones.

Por último, corresponde también a la Generalitat el registro de las organizaciones y el desarrollo reglamentario de la ley.

b) Competencias de las entidades locales

De forma paralela a la administración autonómica y en coordinación con ella, el art. 19 define como funciones de los entes locales la promoción y apoyo de la actividad de voluntariado en sus respectivos términos municipales.

Con relación a las organizaciones, deberán fomentar su coordinación interna y con el resto de administraciones concurrentes, facilitándoles el apoyo técnico y administrativo de que dispongan. Igualmente podrán proporcionar el soporte económico que se considere necesario, siempre que exista la correspondiente dotación presupuestaria o en cumplimiento de un convenio o acuerdo con la administración autonómica. A mayor abundamiento, y en coordinación con las entidades de voluntariado locales, los ayuntamientos podrán presentar anualmente el proyecto de fomento y promoción del voluntariado a realizar en su municipio, en la medida en que deseen colaborar en las actuaciones concertadas con la Generalitat.

En cuanto a los voluntarios, deberá ofrecerse toda la información necesaria a fin y efecto de que los ciudadanos interesados puedan conocer los diversos ámbitos de la actividad voluntaria y participar en ellos.

c) El Consejo Valenciano del Voluntariado

El Consejo Valenciano del Voluntariado es un órgano consultivo de la Generalitat Valenciana en materia de voluntariado, compuesto por representantes de las administraciones públicas y de las entidades de voluntariado. La LVCV crea este órgano de asesoramiento y participación, entendida en un doble sentido: como participación de las personas en entidades de voluntariado y, a su vez, de las entidades en programas de ámbito superior al autonómico, y como participación de las entidades de voluntariado en la gestión, seguimiento y evaluación de las iniciativas de los poderes públicos en materia de voluntariado, que se someterán a la consulta de las entidades.

El reconocimiento del derecho a la participación de las entidades de voluntariado en las iniciativas de los poderes públicos en esta materia encuentra una aplicación inmediata en el proceso que se ha seguido para la elaboración del presente Plan del Voluntariado. Pero, además, ha de tenerse en cuenta que la participación de las entidades ha de continuar en la fase de gestión, seguimiento y evaluación del Plan.

Una de las manifestaciones más importantes del reconocimiento del derecho a la participación en materia de voluntariado es la creación del Consejo Valenciano del Voluntariado. Ahora bien, ha de subrayarse una cuestión importante: el derecho a la participación y a la consulta de las entidades de voluntariado en las iniciativas de los poderes públicos no se agota en la figura del Consejo Valenciano del Voluntariado. En la LVCV no se dice que la participación de las entidades se articule exclusivamente a través del Consejo Valenciano del Voluntariado, ni que el amplio reconocimiento del derecho a la participación que efectúa el art. 23 se concrete únicamente en los aspectos que determina la ley. Se trata, pues, de un instrumento cualificado para conseguir la participación de las entidades en las iniciativas de los poderes públicos en materia de voluntariado, pero no el único posible.

Los representantes de las entidades de voluntariado deben ser elegidos democráticamente cada dos años, sin que se determine un número limitado de renovaciones.

Las funciones que se asignan al Consejo Valenciano del Voluntariado están relacionadas con su carácter asesor y participativo. Así, entre otras, servir de cauce permanente de diálogo y encuentro entre las entidades de voluntariado y la Generalitat; emitir informes y dictámenes solicitados por la Generalitat, que deberán tener carácter preceptivo en el caso de disposiciones legales sobre voluntariado, el Plan de Voluntariado y los criterios de concesión de subvenciones al voluntariado; o elaborar un informe anual del estado del voluntariado en la Comunidad Valenciana.

El Consejo Valenciano del Voluntariado ha sido desarrollado reglamentariamente mediante el Decreto 187/2002, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Estructura y Funcionamiento del Consejo Valenciano del Voluntariado (*DOGV* del 25), en el que se concreta las funciones de los órganos unipersonales de gobierno, así como el funcionamiento del pleno y las comisiones.

Finalmente, cabe destacar que la LVCV introduce una innovación en la organización administrativa en materia de voluntariado, al prever en las direcciones territoriales de la Consellería de Bienestar Social la creación de un negociado encargado de tramitar la

documentación que las entidades, los voluntarios o los usuarios quieran hacer llegar al Consejo Valenciano del Voluntariado.

4. El Plan del voluntariado de la Comunidad Valenciana

4.1. La planificación pública sobre voluntariado en España

En la actualidad, como se ha indicado anteriormente, la actuación pública más innovadora en materia de voluntariado está surgiendo con ocasión de los planes de voluntariado, especialmente a partir del año 2001.

La elaboración de planes de voluntariado en España comienza con el *Plan Estatal del Voluntariado (1997-2000)*. Este Plan se dividió en cuatro áreas de actuación: sensibilización, promoción, apoyo y coordinación. En cada una de ellas se establecían los objetivos que se deseaban alcanzar y las medidas que se iban a poner en marcha para su consecución. La finalidad del Plan respondía a la idea de concienciar a la sociedad en general de la importancia del voluntariado y de las ONG como instrumento para conseguir una sociedad más justa; impulsar una auténtica cultura del voluntariado en la sociedad; garantizar que los voluntarios y las ONG contaran con los medios financieros y técnicos necesarios para el mejor desarrollo de sus actividades; y, a la vez, se pretendía coordinar las diversas políticas de voluntariado existentes en nuestro país.

A pesar de que en el primer Plan no se contemplaba el desarrollo de un proceso evaluador, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales elaboró un balance de ejecución (MTAS 2002). En este balance pueden destacarse los apartados destinados a describir el desarrollo del Plan, analizar los logros alcanzados y las debilidades mostradas y, por último, formular las principales conclusiones extraídas tras la ejecución del Plan. Así, se cuantifica en un 72% el grado de ejecución del Plan, si bien con un reparto desigual entre las áreas que lo componen: un 92% en el área de sensibilización, un 71% en el área de promoción, un 66% en el área de apoyo y un 50% en el área de coordinación. Desde el punto de vista cualitativo, se destaca el esfuerzo realizado en sensibilizar a la sociedad española sobre la relevancia del voluntariado y el apoyo prestado por las administraciones públicas, por ejemplo, mediante la creación de los convenios de

colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las Comunidades Autónomas para desarrollar las acciones del Plan. Se subraya igualmente la adopción de medidas fiscales destinadas a incentivar las donaciones a favor de las ONG. Por último, en el anexo III del Balance de ejecución se inserta una tabla en la que se puede apreciar las actividades que se han ejecutado en cada una de las áreas y los agentes que han sido responsables de su desarrollo.

El primer Plan estatal ha tenido continuación con el *Plan Estatal del Voluntariado (2001-2004)*. El segundo Plan pretende dar continuidad a los objetivos y acciones acometidas con ocasión del primero, pero a la vez introduce tres novedades: desaparece el área de promoción, integrando sus medidas en el área de sensibilización; aparece el concepto de «línea estratégica», con el fin de priorizar una serie de ámbitos y de acciones orientadas hacia objetivos concretos y a corto plazo; y, por último, se reduce el número total de actuaciones, señalando en algunos casos el agente responsable de su ejecución. Además de estas modificaciones, a nuestro entender lo más relevante ha sido la elaboración de un apartado específico para el seguimiento y evaluación del Plan.

Los objetivos que se persiguen con el Plan son los siguientes:

- Con el área de *sensibilización* se pretende proporcionar información a toda la sociedad acerca del valor, las oportunidades y la necesidad de participación voluntaria, de acuerdo con las características de cada grupo de edad y con los intereses de cada ciudadano.
- Con el área de *apoyo* se persigue comprometer al sector público, al privado lucrativo y al propio Tercer Sector en la modernización de las ONG y en su dotación, adecuadas al destacado papel social que han de desempeñar.
- Con el área de *coordinación* se quiere fortalecer la colaboración entre Administraciones Públicas y ONG, prestando una especial atención a su implicación en las estructuras y redes nacionales e internacionales de cooperación.

A esta iniciativa estatal se sumaron algunas Comunidades Autónomas elaborando planes de voluntariado en su ámbito territorial: Castilla-La Mancha, Galicia, Andalucía

y País Vasco. Las principales novedades que aportan en relación con el Plan Estatal del Voluntariado son las siguientes:

- El Plan de Voluntariado de Castilla-La Mancha (1999-2002) incluye en cada una de sus áreas varias metas, en las que, a su vez, se contemplan una serie de actuaciones, acompañadas de un marco cronológico y un agente responsable. En este Plan se asignan varios indicadores por meta, introduciendo la evaluación en la planificación pública sobre voluntariado.
- El Plan de Voluntariado de Galicia (2002-2005) comienza con un estudio sociológico sobre la acción voluntaria en la Comunidad Autónoma. La estructura del Plan se divide en cinco ámbitos: promoción de una cultura de la solidaridad, formación, apoyo y seguimiento, coordinación y, por último, inspección. Las actuaciones que componen el Plan aparecen acompañadas del periodo de ejecución y de la Consellería u organismo responsable. También se describe, por un lado, los departamentos que desarrollan acciones de promoción y fomento en materia de voluntariado y, por otro, las entidades de acción voluntaria que desarrollan actuaciones del Plan. Finalmente, se incluye un apartado referido a la estimación de recursos económicos que, sin embargo, no detalla las previsiones presupuestarias de cada área.
- El I Plan Andaluz del Voluntariado (2003-2005) se divide en tres áreas de actuación: sensibilización y promoción, investigación y formación y, por último, cooperación y coordinación. Se incluye un apartado sobre indicadores de evaluación, que se divide en los siguientes elementos: ciclo de intervención, tipo de evaluación, objetivos de la evaluación e indicadores de evaluación. Para finalizar, se adjunta un anexo presupuestario que detalla las asignaciones presupuestarias por área, el presupuesto anual del Plan y el presupuesto total del Plan.
- El Plan Vasco del Voluntariado (2003-2006) comienza con un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que permiten efectuar un diagnóstico de la situación del voluntariado en el País Vasco. La primera parte también incluye la dimensión axiológica o valorativa que inspira la elaboración del Plan del voluntariado. Se señalan los resultados que se espera conseguir y los impactos que se pretende alcanzar en el voluntariado, en las organizaciones, en las administraciones públicas y en el conjunto del escenario del voluntariado.

Tanto los resultados como los impactos están acompañados por una serie de indicadores y unos estándares. Finalmente, se proponen unos posibles ejes de acción para el Plan del Voluntariado: planificación, formación, gestión de recursos humanos, información y apoyo (técnico), participación, interlocución e intercambio, innovación y buenas prácticas (género, ética), financiación y apoyo, registro, difusión, investigación y evaluación.

4.2. El Plan del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008)

El estudio del Plan del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008) sigue las directrices de la LVCV, consistentes en definir el organismo competente, el procedimiento de elaboración y los contenidos mínimos que deben ser incluidos en el Plan.

a) Organismo competente

En la disposición final primera se establece que “la Generalitat elaborará, en la forma que reglamentariamente se establezca, el Plan del Voluntariado de la Comunidad Valenciana...”. La ley no designa expresamente un órgano de la Generalitat para elaborar el Plan del Voluntariado. Esta indeterminación legal obliga a reinterpretar esta norma en aras a determinar el organismo competente para la elaboración del Plan del Voluntariado.

Esta cuestión no puede resolverse acudiendo a la distribución de competencias que se efectúa en los artículos 18 y 19 de la LVCV, ni tampoco consultando a quién corresponde la puesta en marcha de las medidas de fomento del voluntariado contempladas en los artículos 20 a 22, puesto que en ambos casos la normativa hace una referencia genérica a la Generalitat Valenciana.

Tampoco resulta de mucha ayuda acudir a la determinación competencial que se establece en la Ley 5/1997, de 25 junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales (*DOGV* de 10 de julio), en tanto su regulación se limita al voluntariado social.

Tampoco la reciente aprobación del Reglamento Orgánico y funcional de la Consellería de Bienestar Social, efectuada por el Decreto 120/2003, de 11 de julio (*DOGV* del 14), permite extraer una respuesta definitiva, en tanto no se contempla de manera expresa que el voluntariado sea competencia de esta Consellería o de cualquiera de sus organismos dependientes.

No obstante lo anterior, si se realiza una interpretación sistemática de la LVCV, la lectura de algunos de sus preceptos permite inferir, a nuestro entender, que el órgano de la Generalitat con competencia para elaborar el Plan sería la Consellería de Bienestar Social. En apoyo de esta tesis puede acudir a los artículos 25 y 27 de la LVCV. En el art. 25 se regula el organismo que ostentará la presidencia del Consejo Valenciano del Voluntariado, determinando que será la Consellería competente en materia de asuntos sociales. Por su parte, en el art. 27 se crea en las direcciones territoriales de la Consellería de Bienestar Social un negociado encargado de hacer llegar al Consejo Valenciano del Voluntariado la documentación que le sea entregada por los voluntarios, las entidades o los usuarios.

En conclusión, a falta de previsión reglamentaria, el organismo más adecuado para la elaboración del Plan del Voluntariado de la Comunidad Valenciana es la Consellería de Bienestar Social.

b) Procedimiento de elaboración

En relación al procedimiento para elaborar el Plan del Voluntariado de la Comunidad Valenciana, la LVCV establece unos requisitos mínimos de obligado cumplimiento: uno de carácter previo, que consiste en la emisión por el Consejo Valenciano de Voluntariado de un informe de carácter previo y preceptivo a la aprobación del Plan; y otro relativo al seguimiento del Plan, según el cual el Consell de la Generalitat informará, con carácter anual, a las Cortes Valencianas y al Consejo Valenciano del Voluntariado sobre el grado de ejecución del Plan. Según el mismo artículo, esta información debe articularse a través de una memoria de gestión que habrá de reflejar, como mínimo, las medidas del Plan que se han llevado a cabo y su grado de ejecución económica

c) Contenidos mínimos

La LVCV señala algunos contenidos que deben estar presentes en el Plan, fundamentalmente de dos tipos: por un lado, las cuestiones que se incluyen expresamente como contenidos del Plan y, por otro, aquéllas que afectan de forma indirecta al contenido del Plan, por cuanto que se trata de funciones que la Generalitat ha de desarrollar en materia de voluntariado y que, en consecuencia, deberán ser contempladas a la hora de planificar la actuación pública.

En primer lugar, en la disposición final segunda de la LVCV se señala de forma expresa los contenidos que deben aparecer incluidos en el Plan. Se trata de las siguientes cuestiones:

1. Definir los criterios de planificación y coordinación de las actuaciones a seguir.
2. Integrar las actividades de las distintas administraciones públicas, lo que significa la inclusión de actuaciones en materia de voluntariado cultural, educativo, deportivo, medioambiental, sanitario, de protección civil o de cooperación al desarrollo.
3. Determinar la vigencia del Plan, en este momento fijada en el periodo que media entre 2004 y 2007.
4. Incluir las partidas para su desarrollo en los presupuestos de la Generalitat.

En segundo lugar, en los artículos 18 a 19 se asignan una serie de competencias a las administraciones públicas que, de forma indirecta, marcan algunos ámbitos de acción que deberán estar contemplados en el Plan:

- Fomentar la participación.
- Remover los obstáculos que impidan la participación social.
- Desarrollar su actuación con pleno respeto a la autonomía e independencia de las entidades de voluntariado.
- Coordinar las actuaciones públicas y privadas en materia de voluntariado.

- Apoyar a las entidades de voluntariado a través de subvenciones o convenios y mediante la ayuda técnica (p.ej., a través del asesoramiento, dotación de infraestructuras, etc.).
- Implementar acciones de información y formación específica.

De forma igualmente indirecta, en los arts. 20 a 22 se adjudican a la Generalitat funciones de fomento del voluntariado que deben tener cabida en el Plan:

- Sensibilizar a la opinión pública e incrementar la presencia del voluntariado en los medios de comunicación.
- Apoyar la formación de los voluntarios.
- Apoyar técnicamente al voluntariado.
- Incentivar a los voluntarios, estableciendo determinados beneficios en el transporte público, el acceso a los museos, entre otros posibles.

5. Bibliografía

- CASADO, DEMETRIO (1999): *Imagen y realidad de la acción voluntaria*, Hacer, Barcelona.
- DONATI, PIERPAOLO; COLOZZI, IVO (1998): *Nuove vie per l'altruismo. Il privato sociale in Italia*, Monti, Saronno.
- DURÁN Y LALAGUNA, P. (1996): *Los límites del Derecho*, Comares, Granada.
- GARCÍA INDA, A. (2003): El voluntariado: recursos y normativas. En Montagut, Teresa (coord.): *Voluntariado: la lógica de la ciudadanía*, Ariel, Barcelona.
- HERRERA GÓMEZ, M. (1998): «La especificidad organizativa del tercer sector: tipos y dinámicas»: *Papers de Sociologia*, 56: 163-196.
- MADRID, ANTONIO (2001): *La institución del voluntariado*, Trotta, Madrid.
- MTAS (2002): *Balance de ejecución. I Plan Estatal del Voluntariado*, MTAS, Madrid.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (coord.) (2003): *Las entidades voluntarias de acción social en España. Informe General*, Fundación FOESSA - Cáritas Española, Madrid.
- SUSÍN, RAÚL (1999): La institucionalización jurídica del voluntariado. La normalización de un proyecto radicalmente democrático. En Martínez de Pisón, J.; García Inda, A. (coords.): *El voluntariado: regulación jurídica e institucionalización social*, Egido Editorial, Zaragoza.

4. HISTÓRICO METODOLÓGICO

1. Primera fase. Investigación de las necesidades del movimiento asociativo y de voluntariado de la Comunidad Valenciana

El proceso de elaboración del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008)* comenzó el año 2002 con el desarrollo de una investigación, por parte del Departamento de Sociología de la Universidad de Valencia, sobre las necesidades del movimiento asociativo y de voluntariado de la Comunidad Valenciana. A través de la celebración de trece seminarios de autodiagnóstico en once localidades de las tres provincias de la Comunidad Valenciana, se definieron las principales demandas de las organizaciones de voluntariado valencianas.

2. Segunda fase. Lanzamiento del proceso de elaboración del Plan

En febrero de 2003 se lanzó el proceso de elaboración del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008)*.

En dicha ocasión, la Directora Técnica del Plan, Ester Fonfría Novella, presentó la metodología de trabajo para la elaboración del Plan. Igualmente, se hizo público el documento marco del Plan, elaborado por Antonio Ariño Villaroya, coordinador científico del Plan, y el documento que aborda la perspectiva ética «*Las éticas del voluntariado: desafíos y tendencias*», elaborado por Agustín Domingo Moratalla, coordinador desde el campo de la ética.

Con el fin de facilitar al máximo la participación en la redacción del Plan de todos los agentes relacionados con el mundo del voluntariado, se subió al Portal Solidario de la Fundación el Ciber-[Pl@n](#), un espacio en el que todas las personas interesadas pueden consultar los documentos de trabajo, realizar aportaciones, conocer el desarrollo de los debates, etc.

3. Tercera fase. Trabajo en grupos

Se constituyeron nueve grupos de trabajo, que se centraron en cada una de las áreas estratégicas. En cada grupo fue presentado el documento de trabajo específico, que fue debatido por los componentes de los grupos de trabajo.

Las reuniones también tuvieron lugar en los Centros de Voluntariado que componen la Red de Centros de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

La agenda de las diferentes reuniones puede consultarse de manera detallada en el apartado titulado “Diario del Plan”.

4. Cuarta Fase. I Congreso de Asociacionismo y Voluntariado de la Comunidad Valenciana (Palacio de Congresos de Alicante, 4 y 5 de abril)

El I Congreso de Asociacionismo y Voluntariado de la Comunidad Valenciana reunió, los días 4 y 5 de abril de 2003, a representantes de más de 150 entidades de voluntariado, corporaciones locales, universidades, entre otros agentes sociales, con el fin de perfilar el Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

Los congresistas, divididos en nueve grupos de trabajo, coincidentes con las nueve áreas estratégicas, fueron avanzando en la redacción definitiva del Plan Estratégico, bajo la dirección del coordinador del grupo.

Así pues, a lo largo de los dos días y mediante un trabajo conjunto en el seno del grupo, basado en los objetivos y acciones previstos en el primer borrador, se fueron definiendo los contenidos del Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

5. Quinta fase. Periodo de propuestas y enmiendas

La elaboración del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008)* abrió un periodo de cuatro meses desde la finalización del I Congreso para continuar con la elaboración de propuestas y el planteamiento de enmiendas por parte de toda la sociedad valenciana.

Igualmente, los participantes en el proceso de elaboración del Plan y en el I Congreso de Asociacionismo Voluntariado de la Comunidad Valenciana pudieron continuar efectuando aportaciones en las nueve áreas estratégicas.

A principios del mes de septiembre se dispuso ya de un II borrador del Plan, del que fueron enviados 248 ejemplares a un amplio espectro de destinatarios, entre los que se encontraban: expertos en materia de voluntariado de todo el estado español, miembros del grupo de trabajo de Sistemas de gestión de ONG de Aenor, miembros del comité técnico de expertos sobre responsabilidad social de las empresas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, participantes en el Euroencuentro sobre responsabilidad social de las empresas, ayuntamientos en los que existen centros de voluntariado y administraciones autonómicas con competencias en materia de voluntariado. El envío de este documento supuso el inicio de un período de consultas cuyo objeto fue enriquecer el contenido del Plan de cara a su redacción final.

6. Sexta fase. Consensuar la redacción del Plan

Durante esta fase, que abarcó los meses de septiembre, octubre y noviembre, se llevaron a cabo las siguientes actividades de cara a consensuar de manera definitiva la redacción del Plan:

- Definición de una primera propuesta de estructura del Plan.
- Revisión metodológica de cada una de las áreas estratégicas y evaluación de la evaluabilidad del Plan (evaluación ex – ante).
- Contacto con los destinatarios del II borrador del Plan y recepción de aportaciones.
- Análisis y redefinición de la estructura y contenido del Plan, a partir de las aportaciones recibidas, quedando el documento disociado a partir de esta fase en *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)*.
- Supervisión del contenido del *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)* por parte del equipo de trabajo de la FSVCV.
- Redacción del documento definitivo.

Se trabajó también en el diseño de una hoja de compromiso que permitiera determinar la adscripción a los objetivos y acciones establecidos en el *Plan de Acción* por parte de los diferentes agentes. Asimismo, se determinó la conveniencia de redactar un modelo de carta que permitiera la adhesión al *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana*.

7. Séptima fase. Recogida de compromisos

Entre los meses de diciembre y enero se celebraron encuentros con diferentes entidades y administraciones públicas con el fin de concretar los compromisos de adscripción al *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y al *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)*.

8. Octava fase. Presentación ante el Consejo Valenciano del Voluntariado

El Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana y el *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)* será presentado ante el Consejo Valenciano del Voluntariado a principios de 2004, para que lo reconozca como *Plan Valenciano del Voluntariado*.

9. Novena fase. Presentación pública del Plan

Finalmente, en febrero de 2004 se presentará públicamente el *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y el *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)*.

5. DIARIO DEL PLAN

Año 2001	
1 de diciembre	Firma del Convenio entre la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana y la Universidad de Valencia (Estudi General), para la realización del Proyecto de Investigación “ <i>El porvenir del altruismo. Orientaciones para la acción voluntaria organizada en la Comunidad Valenciana</i> ”

Año 2002	
7 de mayo	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Castellón (16 participantes)
16 de mayo	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Alcoi (8 participantes)
30 de mayo	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Gandia (10 participantes)
4 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Xàtiva (14 participantes)
8 de junio	3 Seminario de autodiagnóstico celebrados en el Centro de Voluntariado de Valencia (24 participantes)
11 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Liria (6 participantes)
13 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Alicante (15 participantes)
18 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Valencia (18 participantes)
20 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Onda (18 participantes)
25 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Benidorm (4 participantes)
27 de junio	Seminario de autodiagnóstico celebrado en el Centro de Voluntariado de Manises (5 participantes)

Año 2003	
26 de febrero	<p>Acto de lanzamiento del proceso de elaboración del <i>Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (2005-2008)</i>, en el Monasterio de San Miguel de los Reyes.</p> <p>Presentación de la metodología del Plan, el Documento Marco y el Documento desde el campo de la ética.</p> <p>Constitución de 7 grupos de trabajo.</p>
3 de marzo	<p>Puesta en funcionamiento del Ciber-Pl@n, el espacio del Portal Solidario de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana donde poder participar virtualmente en la elaboración del Plan.</p>
12 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Valencia (Formación)</p>
12 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Alicante (Formación)</p>
14 de marzo	<p>Constitución de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Manises</p>
20 de marzo	<p>Constitución de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de La Vall D'Uixó</p>
21 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Valencia (Participación interna y externa)</p>
25 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Manises (reflexión sobre diferentes áreas estratégicas)</p>
26 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Valencia (Formación)</p>
26 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Valencia (entidad de voluntariado y Medios de comunicación)</p>
26 de marzo	<p>Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de Valencia (Financiación corresponsable)</p>

27 de marzo	Reunión de grupo de trabajo en el Centro de Voluntariado de La Vall D'Uixó (Participación interna y externa y Formación)
4 y 5 de abril	I Congreso de Asociacionismo y Voluntariado de la Comunidad Valenciana
Mayo	Elaboración del segundo borrador del <i>Plan Estratégico del Voluntariado (2005-2008)</i>
Junio	Publicación en la página web del Plan Estratégico de las conclusiones del Congreso.
Septiembre	Revisión y envío del II borrador del Plan.
Octubre	Revisión metodológica del Plan. Evaluación de la evaluabilidad del Plan (evaluación ex – ante). Recepción de aportaciones. Reestructuración del Plan y disociación del mismo en <i>Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana</i> y <i>Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)</i> .
Noviembre	Consenso de la redacción final del Plan.
Diciembre - Enero	Recogida de compromisos de adscripción al <i>Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana</i> y al <i>Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)</i> .
Año 2004	
Enero – Febrero	Presentación del documento al Consejo Valenciano del Voluntariado.
Febrero	Presentación pública del <i>Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana</i> y <i>Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)</i> .

6. AGRADECIMIENTOS

La Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana, en calidad de promotora y coordinadora del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y del *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)*, desea expresar su más sincero agradecimiento a todas aquellas personas y entidades que han participado en el proceso de elaboración de ambos documentos, con especial mención a las siguientes:

Felipe Alcalá-Santaella, Rafael Aliena, Luis Aranguren, Paulino Azúa, Felipe Laserna, Antonio Madrid y Alfred Vernis, así como a la Dirección General de Servicios Sociales de la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana y a la Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social, por sus valiosas y desinteresadas aportaciones durante la fase final del proceso, que contribuyeron a perfilar la estructura y el contenido que ahora presentamos.

Xavier Ballesteros, Rosa Brines, Fernando Chacón, Miguel Ángel Díaz, Vicente Marbán, María Ortega, Fernando de la Riva y Francisco Soler, cuya disposición y cooperación ha superado con creces su labor como coordinadores de los grupos de trabajo.

Antonio Ariño Villarroya, Agustín Domingo Moratalla e Inmaculada Serra, por su asesoramiento y su continuo apoyo a lo largo de todo el proceso.

El equipo de investigación del *Diccionario temático de las leyes de voluntariado en España*, de la Universitat Jaume I de Castellón: Asunción Ventura Franch (dir.), Paloma Durán Lalaguna (dir.), Santiago García Campá y Santiago Salazar Bort, por sus aportaciones sobre el II borrador del Plan Estratégico y su participación como autores del Marco legal incluido en el documento definitivo, que ampara y contextualiza jurídicamente el conjunto de ambos planes.

En general, a todas las personas voluntarias y representantes de entidades que participaron en el I Congreso de Asociacionismo y Voluntariado de la Comunidad Valenciana y en los grupos de trabajo, cuyo esfuerzo y generosidad ha hecho posible que el *Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana* y el *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)* sean hoy una realidad.

II. PLAN ESTRATÉGICO

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de elaboración del *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana* y el *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)* ha discurrido por la vía de la participación y la búsqueda del mayor consenso. Una vía que no se agotó en el I Congreso de Asociacionismo y Voluntariado de la Comunidad Valenciana, celebrado en Alicante en abril de 2003, sino que ha continuado abierta hasta bien entrada la última fase del proceso.

Esta opción por la participación ha contribuido a enriquecer tanto su contenido como su estructura formal, lo que propició en muchos casos la reconsideración de planteamientos iniciales. La disociación del Plan en dos secciones bien diferenciadas aunque íntimamente vinculadas nace, precisamente, de la valoración de las aportaciones recibidas por el equipo coordinador.

En este bloque se presenta, pues, el cuerpo estratégico del Plan, como un intento de recoger las grandes finalidades que aparecían manifiestamente o se encontraban latentes a lo largo de los discursos generados durante el proceso de elaboración del mismo. El Plan Estratégico, como lo denominaremos de aquí en adelante, constituye un horizonte creado, un referente atemporal cuya misión es funcionar como una guía a la hora de establecer cualquier plan de actuación en el ámbito del voluntariado en la Comunidad Valenciana.

2. LA ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO: UN VIAJE DE IDA Y VUELTA

Enmarcado en el contexto del Plan Estatal del Voluntariado 2001-2004 y basado siempre en el resultado del trabajo y la colaboración de todas las entidades, organismos y personas que han participado en su elaboración, el Plan Estratégico se estructura en torno a tres grandes líneas, surgidas en orden paradójicamente inverso, y nueve áreas estratégicas.

Así, el Documento marco señalaba en sus orientaciones la mayor parte de las áreas en torno a las cuales se formalizaron los grupos de trabajo, cuya labor dio forma al II borrador del Plan. A partir del análisis de otros planes de voluntariado autonómicos elaborados hasta la fecha (I Plan Vasco del Voluntariado, Plan Andaluz del Voluntariado 2003-2005 y Plan do Voluntariado de Galicia 2002-2005) se completó la estructura definitiva en las nueve áreas de trabajo que, en definitiva, constituyen las nueve áreas estratégicas sobre las que se asienta el Plan Estratégico: Formación, Servicios sociales municipales y voluntariado, Financiación corresponsable, Gestión interna, Nuevas tecnologías, Trabajo en red, Participación interna y externa, ONG y medios de comunicación, y Transparencia y buenas prácticas.

Del análisis de cada una de estas áreas se destilan orientaciones de futuro que no deben ser constreñidas a la temporalidad que supone un plan de acción. Éste es, como ya hemos señalado, uno de los motivos de la disociación del Plan. La segunda razón, revelada por otra de las aportaciones recibidas durante la última fase del proceso, la encontramos en una característica intrínseca que lo atraviesa y que determina una consideración separada de estrategia y acción y, por tanto, una estructura diferenciada para ambos planes: la transversalidad.

En efecto, podemos detectar la estrecha vinculación que guardan muchas de las áreas entre sí, hasta el punto de darse solapamientos que en ocasiones pueden ofrecer la impresión de redundancias. Un análisis exhaustivo de cada una de las áreas nos alejará de esta conclusión, ya que la formulación de cada una de ellas no responde a una determinación unívoca y lineal, propia de compartimentos estancos. Los contenidos de unas y otras se entrecruzan para ofrecer como resultado una compleja red en la que

podemos señalar tres puntos de intersección, sobre los que hemos convenido en situar las tres grandes líneas estratégicas del Plan: concertación, transparencia y sensibilización. Tres ámbitos estratégicos con vocación de futuro, sobre los que entendemos que debe desarrollarse la acción voluntaria a partir de este Plan Estratégico.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

¿De dónde surgen estas grandes líneas? A pesar del proceso inverso de su definición, comprobaremos que al menos dos de ellas se hallaban inscritas en la filosofía inicial del Plan Estratégico, desde su primera concepción.

El Documento marco señalaba que nos encontramos ante un período constituyente en el mundo del voluntariado. Esta expresión da cuenta de la nueva oleada asociativa a la que asistimos, desde finales del siglo XX, y que está relacionada con dos factores: la profundización de la democracia, y la necesidad de integrar la miríada de asociaciones y campos de acción en un sector (el Tercer Sector), junto al estado y al mercado. Por tanto, esta idea de institucionalización como sector, vinculada a la importancia de la democracia participativa, nos sitúan en un momento constituyente, del que son buena prueba las recientes leyes y planes del voluntariado, entre los que se encuentra el presente Plan Estratégico. No obstante, lo anterior implica un notable riesgo de institucionalización de la gestión que puede contribuir a la pérdida de credibilidad social de las asociaciones de voluntariado. Para evitarlo, se propone fomentar la democracia local, la transparencia y el espíritu de cooperación. Por su parte, el Documento ético incide en el carácter deliberativo del Plan, en tanto que éste no constituye un espacio que ofrezca respuestas, sino que puede ayudar a encontrarlas.

Nos encontramos, pues, ante una propuesta que pretende de entrada lo que podríamos denominar un gran pacto para la concertación en el ámbito del voluntariado, cuya principal característica debe residir en la transparencia y la promoción de espacios de buenas prácticas. Concertación y transparencia aparecen asimismo de forma recurrente a lo largo de los discursos generados durante la elaboración del Plan, y otro tanto sucede con la tercera de las líneas que hemos establecido, la sensibilización, como veremos a partir del análisis de las conclusiones de cada uno de los grupos de trabajo.

De los tres ámbitos señalados como líneas estratégicas cabe señalar, desde un principio, que abrigan la misma característica que define al Plan, esto es, la transversalidad. No se trata, por tanto, de ubicar forzosamente cada una de las áreas en el marco de alguna de las líneas estratégicas definidas, aunque resulta evidente la mayor relación que puede darse entre unas y otras.

3.1. Concertación

La concertación en el marco de este Plan Estratégico da cuenta de la vinculación horizontal de las organizaciones voluntarias con dos grupos de actores: las administraciones públicas, por un lado, y el resto de agentes sociales (entidades públicas y privadas de todos los ámbitos, medios de comunicación, voluntarios y voluntarias, las propias entidades de voluntariado entre sí, etc.), por otro. Y hablamos de vinculación horizontal porque la intención que se destila del análisis realizado pasa por establecer relaciones paritarias, fundamentalmente en lo que concierne a las administraciones públicas, sobre la base del reconocimiento del trabajo de servicio público que realizan las organizaciones de voluntariado.

Con respecto a las administraciones públicas, la búsqueda de acuerdos reposa en tres finalidades bien definidas:

- Apoyo, fundamentalmente orientado a mejorar la gestión interna de las organizaciones.
- Colaboración, orientada a reforzar el trabajo en red, la participación externa y la transparencia del sector.
- Financiación, que persigue el establecimiento de un nuevo contrato entre la administración y el sector voluntario a través de diversos instrumentos (establecimiento de convenios, reorientación de las políticas de subvenciones, etc.), tanto para asegurar la sostenibilidad del sector en general como para favorecer el fortalecimiento de determinadas áreas (básicamente trabajo en red, nuevas tecnologías y participación externa).

Con respecto a la concertación entre las propias asociaciones y con el resto del cuerpo social, se pretende romper el aislamiento y abrir espacios de reflexión y análisis a través de diversos recursos (encuentros, conferencias, jornadas de trabajo, foros, debates, etc.), de forma que se genere una continua retroalimentación que contribuya a fomentar la práctica solidaria a partir del intercambio de experiencias y la comunicación abierta y transparente, tanto en el seno del propio sector como con otros actores sociales.

3.2. Transparencia

Se trata de una línea estratégica en tanto que orientación, pero podemos considerarla como la característica intrínseca del Plan Estratégico por cuanto determina la cualidad que debe diferenciarlo. Al mismo tiempo, constituye por sí misma una de las áreas estratégicas, que atraviesa simultáneamente el resto de las áreas al recoger acciones propias de las mismas. Así, la transparencia en las organizaciones de voluntariado debe impregnar las prácticas de financiación, gestión interna, formación, trabajo en red y participación, y debe favorecerse a través de la utilización de las nuevas tecnologías, la comunicación, la información pública de sus actividades y la asunción de responsabilidades por parte de las administraciones públicas.

En este sentido, es necesario que el Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana promueva el compromiso explícito de las entidades de voluntariado con un Código Ético que actúe como marco de referencia interna y externa, tales como el de la Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social, el de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, el de CONGDE, entre otros.

El presente Plan Estratégico pretende, por tanto, que la actuación de las organizaciones de voluntariado se identifique por una práctica transparente que constituya un sello de calidad del sector. Por ello, es comprensible que ésta sea la línea y el área estratégica transversal por excelencia.

De otro lado, parece evidente que sin una buena base de concertación previa la implementación de prácticas de transparencia sólo alcanzaría resultados provisionales y anecdóticos. Es necesario, en consecuencia, trabajar en aras de una concertación transparente y de una transparencia consensuada. Todo ello como requisito previo para abordar la tercera de las líneas estratégicas que conforman el Plan.

3.3. Sensibilización

Como señalaba el Documento marco, las entidades de voluntariado se enfrentan a importantes dilemas que ponen en entredicho su imagen social. La sensibilización, uno

de los aspectos que ha aparecido con mayor profusión a lo largo de los discursos generados durante la elaboración del Plan, se propone generar una conciencia social favorable a la acción voluntaria, lo que requiere, por parte de las organizaciones de voluntariado, de un perfil previamente trabajado en el ámbito de la democracia interna, la transparencia hacia el exterior y el espíritu de cooperación. Vemos que transparencia y concertación vuelven a entrecruzarse para sostener, en esta ocasión, un proceso de sensibilización social cuya demanda aparece reflejada en la mayor parte de las áreas que conforman el Plan.

Así, se reclaman acciones de sensibilización y concienciación orientadas a difundir, entre otros aspectos:

- La importancia de la formación en materia de voluntariado.
- La función social de las entidades y promoción del mecenazgo, como vía para ampliar el abanico de fuentes de financiación, fundamentalmente entre el sector privado y particulares.
- La necesidad de promover la planificación estratégica y la autorregulación en el seno de las entidades, como instrumentos básicos de su gestión interna.
- La coordinación y el trabajo en red con las administraciones públicas.
- La necesidad de diferenciar roles entre profesionales y voluntarios, de valorar las aportaciones de los voluntarios a la organización y de sensibilizar a profesionales y directivos sobre la conveniencia de la participación de los voluntarios, como vía para la mejora de la participación interna.
- El papel de las organizaciones en la sociedad, para promover la participación externa.

Por último, se señala la necesidad de fomentar programas de sensibilización orientados a conseguir cambios en las actitudes y en los hábitos de los ciudadanos y de la administración. Para ello, se proponen diferentes medidas:

- Integrar acciones de comunicación en los planes estratégicos y operativos diseñados por las entidades.
- Hacer llegar a la administración la importancia del trabajo de las ONG y el beneficio que supone para la sociedad, para conseguir que éste se valore en su justa medida.
- Diseñar programas de sensibilización apropiados y adaptados a cada colectivo.

4. ÁREAS ESTRATÉGICAS

Las áreas estratégicas que se presentan a continuación surgen, como ya hemos señalado, de las orientaciones ofrecidas por el Documento marco y del análisis de los diferentes planes de voluntariado ya mencionados. No obstante, también contienen aquellas demandas o finalidades generadas por los grupos de trabajo cuya proyección de futuro excede la temporalidad de un plan de acción. Todo ello se plasma a continuación, de forma más o menos sistemática según los casos, pero con una intención común: perfilar un horizonte de futuro para la acción voluntaria.

4.1. FORMACIÓN

Desde hace años, las distintas entidades y plataformas del voluntariado vienen reflexionando, dialogando y debatiendo en distintos foros, comisiones de formación, jornadas, cursos, mesas redondas, escuelas abiertas, etc., acerca de la necesidad de fomentar y poner al día entre las diversas entidades sociales todo lo que tiene que ver con la formación del voluntariado.

La mayoría de las entidades realizan, ellas mismas, los procesos formativos de sus voluntarios y voluntarias en los campos específicos en los cuales van a participar. Aún así, consideramos preciso establecer una línea común de formación para todo el voluntariado que permita una buena capacitación tanto de los profesionales contratados y responsables, como de los voluntarios y voluntarias. Esta formación común tendría mucho que ver con la formación básica, la de gestión asociativa, la de acompañamiento del voluntariado y la de herramientas metodológicas en el quehacer del voluntariado, la de formación de formadores, etc.

En este sentido, se hace necesario establecer procesos educativos de largo alcance más allá de la formación entendida exclusivamente como dotación de contenidos o de destrezas para preparar a futuros voluntarios y voluntarias.

Por todo ello, se debe apostar por la planificación de actuaciones de carácter formativo con la finalidad de crear canales de formación, así como dotar de instrumentos eficaces a las entidades de voluntariado y a los propios voluntarios y voluntarias a través de una metodología de proceso. En el análisis de la realidad actual, la mayoría de las entidades de voluntariado coinciden en la necesidad, tanto de las organizaciones como de los propios voluntarios y voluntarias, de la creación de itinerarios formativos que permitan y faciliten, desde el rigor metodológico, la identificación y clarificación de la acción voluntaria.

La formación, en el ámbito del voluntariado, implica la creación de un itinerario global cuya finalidad es facilitar el establecimiento de procesos integrados que, además de realizar una formación básica, formación específica, formación de formadores y formación continuada, debe contemplar los procesos de participación y dinamización de

las organizaciones para posibilitar su real integración, así como los de gestión asociativa. Con todo ello se pretende promover y facilitar los cauces necesarios para una formación continuada e integral, que ofrezca a las entidades de voluntariado y a los voluntarios y voluntarias un lugar en el cual asesorarse sobre la formación, a la vez que facilitar la documentación, publicaciones y cursos necesarios que faciliten la formación tanto de profesionales de voluntariado como de los voluntarios en general.

En definitiva, se trata de ofrecer un modelo de itinerario educativo como estilo, contenido y método del quehacer formativo entre los voluntarios, con el objeto de habilitar espacios de reflexión y de formación tanto a voluntarios y voluntarias como a coordinadores y coordinadoras de voluntariado, en los distintos ámbitos geográficos de la Comunidad Valenciana.

4.2. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y VOLUNTARIADO

Al abordar el ámbito de los servicios sociales municipales es necesario hacer referencia al modelo de estado contemporáneo, un modelo de estado que, lejos ya de actuar desde la autosuficiencia, se ha convertido en un actor más, un moderno *primus inter pares* cuyo protagonismo se basa –sin olvidar su legitimidad política– en su capacidad de liderazgo y dinamización de una sociedad cada vez más interdependiente, a cuya articulación ha de contribuir de una manera activa.

Este modelo de estado *relacional*, que opera y se articula en red, ya no habla en términos de subsidiaridad sino de corresponsabilidad de los diferentes actores sociales de la esfera pública. El debate ya no se produce en términos de quién hace las cosas, sino de eficacia social, es decir, de la obtención de resultados a través del conjunto de organizaciones, tanto públicas como privadas.

Este nuevo estilo reconoce la autonomía y legitimidad social de las redes con las que interactúa y, como consecuencia, su estilo de liderazgo debe ser facilitador y no dominante. Sin embargo tiene una clara responsabilidad en la contribución al funcionamiento de dichas redes sociales, arbitrando sistemas de regulación que eviten la exclusión, y potenciando activamente la creación y mantenimiento del capital social, mediante la generación de confianza, la existencia de valores y normas compartidas y la garantía de unos flujos fuertes de información entre todos los miembros de la red.

La más cercana expresión del estado a la comunidad es la administración local o municipal. Su instrumento básico en la promoción del bienestar y la calidad de vida de la población son los servicios sociales –en especial los considerados como básicos o de atención primaria–, que constituyen servicios de proximidad, servicios que se prestan en territorios y comunidades concretas, en las que operan grupos comunitarios, organizaciones, servicios públicos y redes sociales.

Por tanto, junto a los necesarios Consejos de Participación Ciudadana o de Bienestar Social –a los que hay que incorporar a los ciudadanos de a pie y a los usuarios de los servicios– en los que los diferentes actores han de consensuar criterios, análisis,

iniciativas y prioridades, se debe impulsar la participación activa de todos los implicados en la política social del territorio. Y ello no sólo en términos de valor democrático o filosófico, sino también en aras de una mayor eficacia social, como nos muestra una amplia variedad de experiencias.

Los servicios sociales municipales deben actuar como promotores de la sensibilidad social hacia la acción solidaria, y como activadores de las voluntades individuales hacia las causas comunitarias y ciudadanas, impulsando su organización en el seno del tejido asociativo.

Por ello, es importante no perder de vista las siguientes finalidades:

- Formar en actitudes, valores y aspectos metodológicos para el trabajo cooperativo y en red a los miembros de las organizaciones y de las corporaciones municipales.
- Mejorar la capacidad de las organizaciones voluntarias para desarrollar sus fines. En este sentido, se considera que para que puedan producirse unas relaciones paritarias entre las organizaciones voluntarias y los servicios sociales municipales, las organizaciones de voluntariado deben tener una capacidad suficiente de organización, análisis, proposición y actuación.

Ambas formulaciones tienen una estrecha relación, como vemos, con otras áreas estratégicas, especialmente Trabajo en red, Formación, Gestión interna, Financiación corresponsable y Nuevas tecnologías.

4.3. FINANCIACIÓN CORRESPONSABLE

Las organizaciones de voluntariado realizan actividades de interés social, no cubiertas por la administración pública o cubiertas de forma insuficiente. Estos servicios públicos no sólo generan beneficios a los destinatarios directos, sino también al conjunto de la sociedad, característica que justifica el apoyo financiero público.

Estas organizaciones son entidades sin fin de lucro (fundaciones, asociaciones, cooperativas, etc.) cuyo objetivo se centra en la cobertura de una determinada necesidad social mediante la prestación de un servicio, normalmente a grupos desfavorecidos, y no en la obtención de resultados económicos que permitan la rentabilización de una determinada inversión. Bajo este prisma, resulta a menudo complicada la obtención de recursos financieros suficientes para llevar a cabo su actividad.

Las fuentes de financiación de las entidades sin fin de lucro son básicamente:

- Financiación propia, en forma de donaciones, colectas, llamadas de auxilio y otras formas de filantropía.
- Ingresos por la venta de bienes y prestación de servicios, poco frecuentes en las organizaciones de voluntariado.
- Fondos procedentes del sector público.
- Otras formas de financiación procedentes del sector privado.

Entre ellas, las que mayor importancia tienen, sobre todo en las organizaciones no comerciales, son las ayudas públicas. A este respecto, las organizaciones de voluntariado han manifestado, durante el proceso de elaboración de este Plan, su interés en conseguir un marco estable de financiación por parte de las administraciones públicas, complementado con una difusión del recurso a fondos procedentes de donativos de instituciones privadas.

En este sentido, los grandes problemas a los que se venían enfrentando son, fundamentalmente: la incertidumbre a la hora de obtener la financiación de proyectos que difícilmente se podrían concluir sin ayudas públicas; las demoras a la hora de cobrar las subvenciones ya aprobadas y la falta de seguridad a la hora de mantener las ayudas durante ejercicios sucesivos. Todo ello se traduce en una elevada fragilidad de muchas

organizaciones de voluntariado, sobre todo las más pequeñas, que ven peligrar su existencia a medio plazo. Ante esta situación los representantes de las organizaciones demandan con urgencia el establecimiento de un sistema concesión y pago de ayudas públicas que facilite su actividad con una perspectiva a largo plazo.

La financiación corresponsable persigue el acceso, por parte de las entidades sin fin de lucro, a un mayor abanico de fuentes de recursos, y a la fijación de criterios objetivos en la canalización de financiación pública; todo ello con el fin de establecer un compromiso duradero y flexible que evite la dependencia financiera de las entidades y la existencia de situaciones de fragilidad económica, y promover así la autonomía de las entidades. En este sentido, la diversificación de las fuentes de financiación mediante la incorporación a las mismas de la Cofinanciación privada no debe realizarse en detrimento de la Cofinanciación pública.

La financiación corresponsable debe producirse en un marco de actuación ético (código ético) que tenga como referencia el Libro Verde de la Comisión Europea, tanto para las entidades sin fin de lucro como para sus fuentes de financiación, ya sean administrativas o privadas.

Las demandas de las organizaciones en este sentido son bien claras, y se orientan en dos direcciones:

a) Por lo que respecta a las administraciones públicas, se trata de crear un marco adecuado de financiación pública, que responda a las necesidades de las organizaciones de voluntariado, de acuerdo con las siguientes características:

- Suficiencia: Las ayudas públicas han de permitir hacer frente a los requerimientos mínimos para llevar a cabo la actividad de estas entidades.
- Estabilidad: Los recursos dirigidos a las organizaciones de voluntariado no deben presentar oscilaciones temporales que, a fin de cuentas, dificulten la concreción de planes a largo plazo.
- Permanencia: El horizonte temporal de la actividad realizada requiere disponer de fuentes de financiación duraderas.
- No discrecionalidad: La concesión de ayudas debe basarse en criterios objetivos y necesidades reales de los problemas a los que atienden.

Para conseguirlo, se proponen distintas medidas que requerirían, en cualquier caso, del compromiso explícito por parte de las administraciones públicas:

- La sustitución parcial del actual sistema de convocatorias anuales de subvenciones por la firma de convenios o conciertos plurianuales. Como contrapartida, las administraciones públicas deben establecer pautas estables de seguimiento de la actividad y de evaluación de los resultados de los proyectos llevados a cabo por las organizaciones de voluntariado. De esta manera, se permitiría clarificar las condiciones de futuras prórrogas en las subvenciones, convenios y conciertos.
- La fijación de criterios que permitan la financiación, no sólo de los programas presentados, sino también de parte de los gastos de estructura de la organización.
- La extensión a todas las organizaciones de voluntariado debidamente registradas de los incentivos fiscales actualmente previstos para las asociaciones declaradas de utilidad pública.

b) Con respecto a las fuentes privadas de financiación, se persigue ampliar el abanico de posibilidades promoviendo instrumentos alternativos que permitan una financiación duradera y sostenible, a través de dos vías:

- El fomento de la colaboración de las entidades financieras, para el desarrollo de líneas de ayuda y difusión de productos financieros de carácter ético y solidario.
- La promoción del mecenazgo, desarrollando para ello campañas de concienciación ciudadana orientadas a incrementar la financiación propia procedente de socios, colaboradores, donantes y personas voluntarias.

4.4. GESTIÓN INTERNA

La eficacia de las organizaciones de voluntariado depende, en gran medida, de una adecuada gestión interna. La finalidad de esta área estratégica es, pues, amparar acciones y promover principios de actuación dirigidos a mejorar la estructura legal, fiscal, organizativa, social y administrativa de las entidades sin ánimo de lucro.

La gestión de una organización de voluntariado exige responsabilidad en la medida en que hay que emplear debidamente los recursos disponibles, para garantizar el logro del fin social para la que fue creada. Los gestores son responsables ante los socios o fundadores, organismos y colaboradores, pero sobre todo, ante las personas a quienes se atiende.

Precisamente por la diversidad de responsabilidades en las que incurre una organización social su gestión es compleja, pero no por ello debe incurrir en falta de eficacia. La complejidad de cada entidad viene definida por sus funciones, entendiéndose por tales las acciones que corresponden a todo órgano de ejecución y que se realizan dentro de un sistema organizado para alcanzar un resultado. En definitiva, se trata de dar cumplimiento a unos objetivos de forma organizada.

La gestión interna se configura como una forma de garantizar el cumplimiento óptimo del fin social para el cual fue creada una entidad de voluntariado. Para ello es preciso establecer una misión y unos resultados que se han de alcanzar, necesariamente, mediante la realización de una serie de actividades en un tiempo determinado y con unos recursos definidos.

Para asegurar una adecuada gestión interna, se determina conveniente:

- La consideración, por parte de las organizaciones de voluntariado, del *principio de prudencia* en la gestión de los recursos de la entidad.
- La prestación del apoyo necesario por parte de las administraciones públicas, mediante capacitación y asistencia técnica, para que las entidades cumplan con sus obligaciones jurídicas, fiscales y contables.

4.5. NUEVAS TECNOLOGÍAS

En los últimos años estamos asistiendo a un proceso de globalización informacional que tiene en las nuevas tecnologías su principal garantía. La mundialización de la economía, de la política y de la cultura, así como el desarrollo de la sociedad de la información, constituyen un nuevo contexto social e institucional del desarrollo de la actividad de las organizaciones sociovoluntarias en el que lo global y lo local se conectan de manera compleja.

En tal contexto, estas organizaciones están recurriendo cada vez más a las nuevas tecnologías para mejorar su coordinación interasociativa, darse a conocer y captar personas voluntarias y recursos a través de foros, chats y redes de voluntariado *on line*.

Las nuevas tecnologías (NT) son un conjunto de herramientas que permiten almacenar, procesar e intercambiar información de forma digital. Han sido consideradas por diversos autores como la base de la globalización, entre otras razones, por las posibilidades que nos ofrecen de contraer la relación espacio-tiempo de una manera descentralizada y no necesariamente presencial. La incorporación de nuevas tecnologías a la gestión de las organizaciones de voluntariado permite una transferencia de las mismas a programas concretos de acción social que mejoren la integrabilidad de sus colectivos beneficiarios.

La incorporación de las entidades voluntarias a las NT conlleva importantes ventajas siempre y cuando sean capaces de adaptarse a una serie de principios básicos o exigencias tecnológicas, como son :

- La mutabilidad, es decir, la necesidad de una adaptación constante a los continuos cambios en los conocimientos y técnicas informáticas.
- La actualización constante de los sistemas de protección (antivirus), de *software* y *hardware*.
- La precaución en el almacenamiento de la información (copias de seguridad).
- El equipamiento adecuado (*software* y *hardware*).
- La accesibilidad, conexión a internet e interconexión de los equipos en redes locales e intranet

- La mentalidad tecnológica: la adaptación a las nuevas tecnologías exige no sólo de capacidades técnicas sino también de capacidades simbólicas como la predisposición a conocer y manejar nuevas herramientas o superar inseguridades ante lo desconocido.

A lo largo de las distintas reuniones del grupo de trabajo de Nuevas Tecnologías se ha puesto de manifiesto la necesidad de desarrollar básicamente tres grandes líneas estratégicas para superar tales exigencias, con el fin de aprovechar su potencial como herramienta para reducir los costes presenciales, mejorar su coordinación interasociativa y para ganar espacio y credibilidad social.

1. Potenciar la formación del personal directivo, empleado y voluntario de las entidades de voluntariado en las nuevas tecnologías. Los recursos humanos especializados en nuevas tecnologías en las entidades de voluntariado son muy limitados y el uso de las redes informáticas tiene un carácter más administrativo que estratégico. Tal formación, además de aportar conocimientos sobre el manejo de las nuevas herramientas, contribuiría a reforzar el potencial estratégico de las NT en los siguientes ámbitos:
 - La coordinación eficaz de sus espacios de acción.
 - La mejora de la flexibilidad financiera (donativos *on-line*, transferencia de fondos públicos a las ONG en tiempo real ante situaciones de urgencia, entre otros).
 - El incremento de la eficacia en la capacidad de reivindicación y de prestación de servicios a nivel global.
 - La democratización de las decisiones a través de la red.
2. Dotar a las entidades de voluntariado de los medios técnicos y humanos necesarios, así como proporcionar los instrumentos y recursos suficientes para la actualización constante de dotaciones y técnicas informáticas.
3. Fomentar la colaboración entre las entidades voluntarias y de éstas con el resto de agentes implicados (administraciones públicas, universidades, empresas tecnológicas, colegios profesionales...) para garantizar los objetivos anteriores.

4.6. TRABAJO EN RED

El futuro de las organizaciones pasa por la coordinación y el trabajo en red, en tanto que el aislamiento contribuye a su vulnerabilidad y a la merma de su eficacia.

Una mayor coordinación y trabajo en red entre las organizaciones permitirá, a las organizaciones de voluntariado:

- Compartir sus informaciones y conocimientos, sumar distintas perspectivas y enfoques, tener un conocimiento más completo de la realidad, de las necesidades y problemáticas sociales, y de los recursos existentes en el entorno.
- Conocer mejor a otras organizaciones, así como lograr una mayor difusión y proyección de sus actividades.
- Aprovechar conocimientos, capacidades y experiencias de otras asociaciones, reforzar el aprendizaje continuo, renovarse, dejar que entre aire fresco.
- Aprovechar mejor los recursos existentes, compartiéndolos con otras asociaciones y complementando las carencias y capacidades respectivas.
- Acceder a nuevos recursos que no podrían conseguirse aisladamente y generar recursos propios, aprovechando las sinergias.
- Rentabilizar mejor los esfuerzos y el tiempo, evitando solapamientos o duplicaciones, logrando mejores resultados y obteniendo mayor rendimiento social y satisfacción en la acción colectiva.
- Superar las acciones y los proyectos puntuales para trabajar con mayor perspectiva, en proyectos de mayor alcance social, que lleguen a más gente en territorios más amplios, implicando a más actores. Prestar mejores servicios, más integrales, a sus destinatarios y destinatarias.
- Resolver mejor las tareas administrativas y de gestión muy laboriosas, que se atienden mejor colectivamente, compartiendo recursos.
- Superar la competencia mutua, afirmar los valores éticos, ganar en coherencia, en credibilidad social, consiguiendo así que crezca el interés hacia las entidades.
- Reforzar su sentido de movimiento y su autoestima, defenderse mejor y no ser mal utilizadas por intereses particulares.
- Proyectar y amplificar su voz, sus mensajes, tener más eco ante la opinión social, llegar a más gente, incrementar el impacto de su acción sensibilizadora.

- Hacer más fuerza ante las administraciones públicas, negociar mejores condiciones en las relaciones mutuas, influir con mayor fuerza en las decisiones y las políticas públicas.
- Mantener la diversidad y la pluralidad del tejido asociativo. Muchas organizaciones están condenadas a desaparecer o acabar siendo testimoniales si no son capaces de renovarse y cooperar.

Trabajar en red significa pensar, comunicarnos y actuar de otra manera, junto con otros, compartiendo objetivos y recursos, uniendo capacidades y esfuerzos, relacionando nuestras acciones... Se ha dicho que se trata de una revolución en la cultura organizativa de las entidades, que requiere un gran esfuerzo de aprendizaje y renovación.

El protagonismo de este proceso de construcción de redes debe ser del propio sector, de las propias asociaciones y ONG. Cualquier otra alternativa significa nuevos riesgos de dependencia y manipulación. En este sentido, las organizaciones deben impulsar dos tipos de iniciativas:

- Aquellas que implican unir fuerzas para generar recursos propios conjuntamente.
- Aquellas que implican compartir recursos, espacios, materiales, equipamientos, etc., ya existentes.

Los demás actores y agentes sociales, las administraciones públicas, los medios de comunicación, el sistema educativo, las empresas privadas -éstas, desde una nueva ética de responsabilidad social-, etc., deben contribuir con su apoyo y sus recursos a la consecución de estos objetivos, respetando la pluralidad y la independencia de las organizaciones de iniciativa social.

En particular, las administraciones públicas, cuyo papel es fundamental, deben subordinar todas sus iniciativas al protagonismo y la participación del propio sector, creando espacios y facilitando los recursos públicos para ello. Y deben, asimismo, hacer un esfuerzo de coordinación y trabajo en red entre sus propios departamentos y niveles administrativos, en primer lugar, y con el Tercer Sector.

4.7. PARTICIPACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PARTICIPACIÓN INTERNA

Con esta área estratégica se pretenden impulsar acciones dirigidas a incrementar la democracia interna de las organizaciones de voluntariado, normalizar los cambios en las cúpulas directivas e implicar al voluntariado en los procesos de toma de decisiones y elección de cargos.

Diferentes factores influyen en la participación interna en las organizaciones de voluntariado:

- La situación normativa, en tanto que las leyes hacen depender el derecho de participación interna de los estatutos de cada organización.
- Los intereses y valores del personal directivo de la organización, que pueden desconfiar de la implicación activa del voluntariado en la organización y obstaculizar su integración efectiva.
- Los intereses de los y las profesionales, que pueden percibir al voluntariado como competidores.
- La existencia de estructuras y organigramas excesivamente jerarquizados, que limitan la participación.
- Ausencia de estructuras y mecanismos de participación.
- Ausencia de una cultura de participación, que implica asumir como objetivo específico en todas las fases de gestión del voluntariado (captación, selección, formación, supervisión, etc.) el incremento de la participación.

La participación interna en una organización significa la medida o el grado en que se involucran las personas en los procesos de toma de decisión (realizando propuestas, emitiendo opiniones o interviniendo en el diseño de los proyectos) y en las diversas acciones que se llevan a cabo, por lo que tiene que promoverse no solo desde el punto de vista formal sino desde la aplicación de un código ético que defina la participación en las asociaciones.

Para aumentar los niveles de participación de los voluntarios y voluntarias han de existir normas, valores, actitudes y mecanismos favorecedores, lo que determina la

estrecha relación de este área con la de Gestión interna. Además, los voluntarios y voluntarias han de conocer cómo hacer efectiva su participación: conocer sus derechos de participación, la estructura de la organización y los mecanismos de participación.

La participación de los voluntarios y voluntarias dentro de las organizaciones de voluntariado es un proceso inseparable de los demás procesos de gestión. El nivel de participación del personal voluntario depende de tres factores:

- En primer lugar, dependerá de las acciones emprendidas durante los procesos de convocatoria, selección, formación, supervisión y apoyo.
- En segundo lugar, dependerá de las características estructurales y funcionales de la entidad.
- Y, en tercer lugar, dependerá también de variables atribuibles a los voluntarios y voluntarias, como, por ejemplo, el grado de compromiso o de implicación.

PARTICIPACIÓN EXTERNA

La escasa participación externa de las organizaciones de voluntariado se relaciona con la poca tradición histórica que este tipo de organizaciones tiene en España (más de la mitad de las entidades de voluntariado existentes han sido creadas con posterioridad a 1986).

Esta situación genera varios problemas:

- El desconocimiento generalizado de la sociedad sobre el papel de las organizaciones.
- Las relaciones inadecuadas entre las administraciones públicas y las organizaciones: los cauces de participación promovidos por la administración, fundamentalmente a través de Consejos de Participación, de carácter consultivo, son excesivamente formales, limitan la participación efectiva y además, las organizaciones pequeñas no pueden participar. Por otra parte, la excesiva dependencia económica de algunas asociaciones limita su independencia.
- La creación de organizaciones al amparo de una convocatoria de subvenciones.

La participación externa hace referencia a la intervención de las entidades de voluntariado en los procesos de decisión públicos que les atañen, bien porque afecten a su ámbito de actuación, a su personal contratado o voluntario, o a posibles subvenciones. Incluye tanto los mecanismos de participación permanentes (por ejemplo, los Consejos de Participación) como esporádicos (reuniones o encuentros).

Por otro lado, también se considera participación externa toda actuación dirigida a crear plataformas, coordinadoras y federaciones locales, nacionales e internacionales que faciliten la participación. En otras palabras, todo tipo de relaciones encaminadas a promover procesos de partenariado desde una metodología participativa.

Fomentar y mejorar la participación externa implica la asunción de una serie de compromisos y principios, tanto por parte de las propias organizaciones como por parte del resto de agentes sociales, fundamentalmente las administraciones públicas. Las demandas en este sentido se orientan en diferentes direcciones:

- Promover que todos los agentes, y en especial las administraciones públicas, asuman un código ético de relación con el voluntariado, basándose en los principios fundamentales de los códigos ya existentes.
- Mejorar las relaciones entre los técnicos de la administración pública y las entidades sin ánimo de lucro.
- Favorecer la prestación de servicios financieros, formativos y de recursos humanos a las organizaciones de voluntariado, por parte de los demás actores sociales.
- Fomentar la participación externa basada en las nuevas tecnologías, sin que ello suponga exclusión social. Esta propuesta quiere llamar la atención sobre la escasa difusión de las NTI o su inadecuada utilización por parte de las entidades, de tal forma que facilitar la participación por este medio podría perjudicar a aquellas organizaciones con menos desarrollo en este ámbito. Por ello, se trata de un criterio metodológico con el que deben desarrollarse las acciones de NTI, para incidir positivamente en la participación externa.
- Limitar la utilización del voluntariado, por parte de los poderes públicos, a través de las organizaciones de voluntariado, reservando la utilización directa sólo en casos excepcionales.
- Facilitar a las organizaciones de voluntariado los trámites y gestiones a realizar con la administración pública. A este respecto, las organizaciones manifiestan que deben presentar los mismos papeles con diferentes variaciones para distintos trámites de la administración: registro de ONG, registro de voluntariado, justificación de subvenciones, etc., lo que implica grandes pérdidas de tiempo y dificulta la relación con la administración, al tener muchos interlocutores.

4.8. ONG Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La sociedad de la información está en el centro de muchos debates, tanto en el campo de lo social como en el político o el económico. Común a todos ellos es que la idea del advenimiento de una sociedad mundializada ha condicionado la emancipación del ser humano, en buena parte, a las posibilidades de comunicar e intercambiar información. Sin embargo, también todos coinciden en que el mero hecho de estar conectados a la red no basta para resolver los problemas fundamentales de la sociedad actual.

A nuestro entender, el debate está en el hecho de establecer los valores en los que nos debemos apoyar para que las nuevas posibilidades de comunicación propicien la democracia, el derecho por el respeto de las personas, la justicia y la equidad.

La sociedad de la información no puede crearse sin la contribución de la sociedad civil, organizada en torno a ONG, entidades sin ánimo de lucro y organizaciones de voluntariado. Es lo que conocemos como Tercer Sector, un sector independiente institucionalmente del estado y que actúa fuera de los límites del mercado. Este sector, también llamado *sector no lucrativo* o *sociedad civil*, ha aumentado en los últimos años de forma espectacular su presencia en la sociedad y su influencia en el devenir de la sociedad mundializada.

Sin embargo, los medios de comunicación siguen ocupándose preferentemente por los temas políticos y económicos. Les siguen los acontecimientos que podemos llamar de espectáculo: deportes y prensa del corazón. En cuanto a los temas sociales, lo habitual es que sean contados en el apartado de *sucesos*, con un tratamiento periodístico que los descontextualiza y que genera desinformación. Esta forma de periodismo no aporta ningún beneficio social, más bien al contrario, en tanto en cuanto viene a reforzar prejuicios latentes en la sociedad que en nada contribuyen a la mutua comprensión entre ciudadanos de distintas sensibilidades y condición.

En los medios de comunicación existe un vacío informativo de temas sociales que debe subsanarse para conseguir una información más humanizada, que refleje con mayor fidelidad la realidad social de nuestro entorno y trate en la proporción debida a aquellos sectores más desfavorecidos o que tienen menos acceso a los medios. Las ONG y las

personas voluntarias son, a nuestro entender, la fuente de información más fiable para llegar informativamente a los sectores más vulnerables.

Para informar adecuadamente, debemos seguir las directrices de lo que conocemos como *periodismo social*.

El periodismo social es un periodismo que asume su responsabilidad en los procesos sociales, que reflexiona sobre su papel en el devenir social y se preocupa por la búsqueda de soluciones. Se propone la articulación del eje social con los temas de política y economía en la agenda de los medios de comunicación. Su principal instrumento es la profundización de la labor periodística: sumar nuevas fuentes y ampliar el concepto de realidad. El profesional de la comunicación que se suma a esta perspectiva se siente ante todo un ciudadano comprometido con la realidad que le rodea y, como tal, un actor social de peso. Sus objetivos son colaborar en la construcción de una imagen de la realidad que integre con mayor fidelidad a todos los actores sociales para contribuir a un diálogo que permita encontrar soluciones válidas para los desafíos actuales.

También debemos incorporar en la visión periodística que planteamos, lo que se ha venido en llamar la *investigación de soluciones*. Mediante esta fórmula se pretende ampliar el concepto comúnmente llamado de investigación periodística, que en muchos casos se ha convertido en sinónimo de publicación de escándalos.

La investigación de soluciones es una invitación a realizar una mirada crítica sobre el alcance de los beneficios sociales que el nuevo orden mundial pretende promover, con el objetivo de que el público pueda desmitificarlos, cuando es el caso, o legitimarlos cuando sus resultados han sido comprobados y consolidados. Supone un paso adelante en la capacidad de la comunicación y de la información en cuanto fuerzas movilizadoras de cambios, ya que se busca producir el efecto contrario al ejercicio periodístico donde la mera denuncia, en la mayor parte de los casos, genera un espíritu de paralización de la capacidad humana para responder a los desafíos que se presentan en la construcción de un mundo donde deseamos, todos, vivir en igualdad de oportunidades y de derechos.

En definitiva, se trata de construir un periodismo que supere la llamada *cultura de la denuncia* que, por saturante, puede convertirse en improductiva. Y, como hemos dicho, deja al ciudadano impotente, lejos de movilizarle e incentivarle para que asuma su corresponsabilidad social.

El desarrollo de una cultura de investigación de soluciones permite a la vez que el periodista no sea sólo receptor de denuncias sino también vehículo mediador de las prácticas y reflexiones que la misma sociedad aporta para la promoción de los cambios. Los periodistas deben percibir que, siendo estos temas los de mayor interés de la población, su buen tratamiento informativo asegura prestigio y credibilidad.

Sería bueno también, que los responsables de los medios, además de mirar a los lectores o audiencia como clientes consumidores, los vieran también como personas o grupos de personas con los cuales están tejiendo una sociedad más rica y más dinámica.

En cualquier caso, el contexto en el que se enmarca la relación entre los medios de comunicación y las ONG debe analizarse partiendo de una serie de premisas:

- La realidad, en cuanto a idiosincrasia y funcionamiento, de ambos actores sociales. Sus hábitos e intereses.
- Los múltiples roles que asumen ambos actores sociales, con especial mención al papel del voluntariado como conjunto de personas, es decir, como audiencia en sí misma. Y al papel de los medios de comunicación como empresas y, por tanto, su responsabilidad social corporativa.
- El conocimiento mutuo, así como la imagen que ambos tienen de sí mismos y de la otra parte. Sus convicciones.
- La oportunidad de una parte intermediadora (administraciones públicas, universidades, Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana, etc.) que facilite el acercamiento entre ambos.

Las demandas en este área se orientan a reclamar un compromiso explícito por parte del sector mediático en general, y de los medios de comunicación en particular, con el apoyo, en algunos casos, de las administraciones públicas. En este sentido, se pretende:

- El incremento de la presencia de las noticias de las ONG en los medios de comunicación.
- La creación de gabinetes de prensa conjuntos por parte de las ONG, sobre todo para el caso de aquellas organizaciones más modestas, fijando como criterio de colaboración la similitud y/o complementariedad de sus áreas de actuación. A este respecto, se considera necesario el apoyo de la administración pública.
- La incentivación de la información de carácter solidario.
- La promoción de la responsabilidad social corporativa de las empresas mediáticas, lo que implica:
 - El compromiso de los medios de comunicación en dos sentidos: la creación de secciones específicas que atiendan la información generada desde sectores sociales vulnerables, y el establecimiento de una cuota de publicidad gratuita para la difusión de las campañas de las ONG, o unas tarifas especiales, aplicables a entidades sin ánimo de lucro.
 - El compromiso del sector publicitario para que las agencias publicitarias diseñen gratuitamente o a tarifas especiales campañas de publicidad para ONG.

4.9. TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS

Un plan de voluntariado encontrará dificultades para su implementación si las organizaciones que lo suscriben no están preparadas para transmitir a la sociedad la información que ésta demanda como garantía de que su colaboración, ya sea voluntaria o de cualquier otro tipo, tendrá un impacto real en la sociedad.

Un primer paso en esta dirección será identificar dentro de la sociedad aquellos públicos ante los que la organización ha de ser transparente, y ya que la rendición de cuentas implica dedicar ciertos recursos y estos son siempre escasos, habrá que priorizar de entre todos ellos los que son críticos para el cumplimiento de la misión.

Por ejemplo, para el caso de organizaciones que dependen para su continuidad de subvenciones públicas, mantener unos principios de transparencia y buenas prácticas ante la administración pública repercutirá directamente en el éxito de su misión, ya que estas instituciones están constantemente buscando garantías de que sus fondos son gastados según los criterios acordados, y priman a aquellas organizaciones que les inspiran mayor confianza.

De igual forma, los medios de comunicación son otro de los públicos clave en el desarrollo de nuestra actividad y en la relación con la sociedad, por lo que deben percibirnos como organizaciones que perseguimos la transparencia de nuestras acciones, así como las buenas prácticas en nuestra toma de decisiones.

En cuanto a posibles colaboradores privados particulares e institucionales, que proveerán a la organización de nuevos recursos, personal voluntario y una base social que legitime su labor, la aplicación de unos estándares de transparencia y buenas prácticas posibilitará el éxito de la relación y su continuidad o fidelización.

En el caso de colaboradores institucionales privados, se sentarán las bases de conocimiento y confianza necesarias en toda relación de dos partes que van a incurrir en unos costes (voluntariado de sus empleados, dinero,...) y a correr una serie de riesgos (financieros, de imagen etc.) para poner en marcha acciones conjuntas. Aún más si pensamos que los objetivos de las acciones suelen ser diferentes para la organización y

para la empresa. Además, posicionarnos como una organización transparente nos dará el derecho a exigir a la otra parte una transparencia similar.

No debemos olvidarnos de la transparencia hacia y entre los públicos internos de la organización, órgano de gobierno, personal empleado, personal voluntario, etc.

Según nos explica el profesor Alfred Vernis en la publicación *La transparencia de la solidaridad*, en la lengua inglesa existe la palabra *accountability*, que tiene una muy difícil traducción al castellano, pero que podríamos interpretar como “rendición de cuentas” o “explicación de la actuación” de la organización.⁴ Es una palabra muy utilizada en las organizaciones no lucrativas del mundo anglosajón, que trata de expresar la necesidad que tienen estas organizaciones de dar respuestas sobre sus actuaciones. Existe, sin embargo, el peligro de pensar que dar explicaciones se refiera sólo a la rendición de las cuentas económicas de la organización. No, se trata de mucho más que esto; consiste en explicar a todas las personas que están apoyando a nuestra organización y a la sociedad en general, qué hemos hecho durante un período de tiempo determinado. Sí, de alguna forma se trata de ser transparentes⁵, o dicho de otra manera, de ser creíbles. Por este motivo se está imponiendo el término transparencia.

Kearns (1996: 40) da una definición muy completa de la palabra *accountability*, que hemos optado por traducir como rendición de cuentas o transparencia: “Significa conservar la confianza del público al mismo tiempo que se es capaz de explicar las promesas hechas por la organización a las personas que la apoyan, todo ello sin alejarse de la misión y con prácticas de gestión correctas.”

Es complejo, dada la heterogeneidad del sector de las organizaciones de voluntariado, marcar unos objetivos comunes de transparencia y buenas prácticas. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la sociedad nos percibe como iguales y que, si queremos que algún día se reconozca el importante papel que juega el sector de las organizaciones sociales en el desarrollo de una sociedad mejor, debemos saber responder a las

⁴ El diccionario Collins (2ª edición, 1988), traduce la palabra *accountability* como “responsabilidad”. El verbo *account for* (o *answer for*) lo traduce como “responder de”, “dar cuenta de”, “justificar”.

⁵ La palabra transparente no es una buena traducción del término *accountability*. El Diccionario Casares (1989) define transparente como: “Dícese del cuerpo a través del cual pueden verse los objetos distintamente.” Ahora bien, si la utilizamos en el sentido que propone el artículo, es quizás la forma más sencilla de entendernos.

demandas que la sociedad nos hace, presentando un frente común en algunos aspectos básicos como, por ejemplo, la transparencia y las buenas prácticas que aplicamos en la gestión de nuestras entidades.

Es por ello que, de forma general y a nivel estratégico, se podrían definir una serie de objetivos y/o principios de actuación de transparencia y buenas prácticas, que se relacionan a continuación. Resultaría interesante que cada entidad realizara un análisis de dichos objetivos y principios, y los adaptara a la realidad de su entidad para sacarles así el máximo partido.

Con respecto a la gestión interna de la entidad:

- Tener a disposición del público los nombres y breve currículum de los miembros del órgano de gobierno y los nombres del personal directivo de la organización.
- Formalizar y tener a disposición del público los mecanismos objetivos de análisis y criterios concretos en la selección de proyectos, proveedores, personal, organizaciones colaboradoras, etc., para prevenir posibles sospechas de conflicto de intereses y discriminación.
- Precisar la misión de la organización de manera que ésta defina la razón de ser de la organización, ya que la misión condicionará sus actividades presentes y futuras, proporcionará unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.
- Las campañas de publicidad, captación de fondos e información pública han de reflejar de manera fiel los objetivos de la organización y no deben inducir a error. Hay que intentar transmitir un mismo criterio en todas las acciones de comunicación para conseguir una mayor credibilidad, ya que en la mayoría de los casos la filosofía corporativa no se trasmite a la audiencia.
- Tanto la memoria de actividades como la económica estarán a disposición de quien las solicite.
- Hacer públicos los criterios de participación de los distintos colectivos que forman parte de la organización, haciendo especial énfasis en los socios colaboradores, instituciones colaboradoras, personal voluntario y socios de pleno derecho en el caso de asociaciones.

Con respecto a la gestión económica y las fuentes de financiación:

- Tener a disposición del público y en los principales documentos públicos las actividades de captación de fondos, con detalle de las fuentes financieras y las cantidades obtenidas en cada una de ellas. Hacer constar en la documentación apropiada que en todo momento se respetará la privacidad de los donantes individuales.
- Tener a disposición del público el detalle de los principales proveedores y co-organizadores de la actividad de la organización.
- Establecer criterios de selección de proveedores, no sólo desde el punto de vista económico, sino buscar determinantes éticos.
- Buscar una relación razonable entre los gastos incurridos en captación de fondos y los ingresos asociados.
- No acumular recursos disponibles (que no sea el capital fundacional) para el siguiente año fiscal por un valor superior a dos veces los gastos incurridos en el presente año y, en el caso de que sea así, publicar las razones de esta acumulación junto con una política de reservas.
- Las inversiones financieras deberán cumplir unos requisitos de prudencia razonable. En todo caso las inversiones en sociedades no cotizadas deben estar relacionadas y ayudar directamente a la consecución del fin social. Esta información será de acceso público.
- En caso de obtener una cantidad superior a 600.000 € (\cong 100 millones de pesetas) en una campaña de obtención de fondos privados para proyectos concretos, realizar una auditoria de cumplimiento, es decir, una comprobación sobre el terreno de la utilización de dichos fondos y los resultados obtenidos.

Con respecto a las relaciones con la administración pública y el cumplimiento de obligaciones administrativas y legales:

- Depositar, en el registro correspondiente, la documentación que la legislación solicita.
- Presentar las cuentas de la organización debidamente auditadas por un censor jurado de cuentas.
- Cumplir con la legislación fiscal.

- Trabajar junto con la administración pública y los grandes financiadores para que estimulen el cumplimiento de estos mínimos, estableciendo ciertos beneficios frente a aquéllas que no los cumplen.
- Trabajar en red para determinar quién acreditaría el cumplimiento de estos mínimos.

Con respecto a la participación interna y el papel del voluntariado en la organización:

- Desarrollo de estrategias de captación de personal voluntario, así como de seguimiento y motivación.
- Promoción de la participación de los voluntarios y voluntarias en las actividades de la organización, siempre que sea posible.

Entre las demandas planteadas, que implican básicamente a las propias organizaciones y a las administraciones públicas, se definen las siguientes:

- Capacitación de las ONG para proveer la información que demandan los principales públicos de las organizaciones de voluntariado, y creación de vías efectivas de comunicación con la sociedad (particulares, medios de comunicación, empresas, etc.), buscando sinergias que minimicen los costes, por ejemplo, redes u organizaciones intermedias.
- Colaboración con la administración pública para que ésta asuma su responsabilidad en la creación de un sector más transparente y sólido.
- Contar con equipos informáticos, conexión a Internet, correo electrónico y página web propia.
- Diversificar esfuerzos en la obtención de financiación tanto pública como privada, para garantizar la estabilidad e independencia de la organización.
- Tomar las medidas necesarias para tener una estructura financiera que no esté desequilibrada de forma persistente.

Otros indicadores de transparencia y buenas prácticas son, en lo que respecta a las asociaciones:

- La Declaración de Utilidad Pública, por parte del Ministerio del Interior.
- La agrupación con otras organizaciones (Confederación de Fundaciones, Centro de Fundaciones en el caso de Fundaciones; Coordinadora de ONG de Desarrollo de España CONGDE y Plataforma de Organizaciones de Acción

Social; Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España; Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social, entre otras) así como las colaboraciones con empresas y otras organizaciones.

- El número de voluntarios y voluntarias y su evolución en el tiempo.
- La tenencia de algún certificado de calidad, ya sea ISO, EFQM, o cualquiera suficientemente reconocido que pueda surgir en el futuro.
- La obtención de premios a su labor.
- Contar o regirse por un código de conducta, tanto en la gestión como en la comunicación, por ejemplo el Código Ético de la Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social, el Código Ético de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, el Código de Conducta de CONGDE, u otros.
- La adopción de una política de reservas que dote de cierta estabilidad financiera a la organización y evite una excesiva capitalización.

III. PLAN DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO (2005-2008)

1. INTRODUCCIÓN

Resulta evidente que una visión estratégica no acaba de incorporar todo su sentido sin un conjunto de medidas o actuaciones que intenten concretar de manera práctica la filosofía que la sostiene, ya sea a corto, medio o largo plazo.

El Plan de Acción que presentamos en este apartado constituye, en este sentido, un intento por vincular los principios y finalidades definidas para la acción voluntaria en el Plan Estratégico con un conjunto de objetivos y acciones operativos, concretos y medibles, que nos permitan determinar las necesidades financieras y presupuestarias para llevarlo a cabo, controlar de forma sistemática su evolución en el tiempo y definir la implicación efectiva y el grado de compromiso adquirido por los distintos agentes sociales en su cumplimiento.

2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción consta de nueve ejes de actuación, coincidentes con las nueve áreas que conforman el Plan Estratégico. La estructura de dichos ejes intenta responder a unos principios metodológicos que permitan su seguimiento y su evaluación final. Como sucedió y quedó justificado anteriormente, en muchos de los ejes encontraremos acciones que, en una primera impresión, pueden parecer reiterativas. Sin embargo, se ha optado por mantener dichas acciones bajo el marco en que fueron generadas, no tanto por salvaguardar su génesis como por entender que el solapamiento entre unos ejes y otros resulta lógico y, en la mayor parte de los casos, inevitable.

De hecho, podemos establecer dos líneas de actuación transversales a lo largo de este Plan de Acción:

2.1. Formación

Constituye un eje de actuación independiente y con entidad propia; sin embargo, son múltiples las acciones formativas que aparecen a lo largo del Plan, repartidas entre los distintos ejes de actuación. Así, encontramos acciones formativas orientadas a:

- La cooperación y el trabajo en red, vinculada, en algunos casos, a la utilización de las nuevas tecnologías.
- La comunicación grupal y el trabajo en equipo.
- La gestión del tiempo de trabajo y la optimización de recursos.
- La promoción de la planificación estratégica de las organizaciones, en tanto que una de las funciones básicas de su gestión interna.
- La adaptación de las organizaciones a las nuevas tecnologías.
- La promoción de la participación interna de las organizaciones.
- La adquisición de habilidades en metodologías participativas, participación grupal y comunicación social.
- La transparencia y la rendición de cuentas.

2.2. Participación, cooperación y trabajo en red

Como en el caso anterior, son ejes de actuación que gozan de un contenido propio pero que atraviesan transversalmente otros ejes. En concreto, se identifican iniciativas en los siguientes campos:

- La promoción de la cooperación y la generación de espacios de confianza entre diferentes actores que intervienen en el ámbito de los servicios sociales municipales, así como el desarrollo de instrumentos que permitan la participación directa de los ciudadanos y ciudadanas en las políticas sociales que afecten al territorio.
- La utilización de las nuevas tecnologías como medio para potenciar la cooperación y la participación externa.
- El intercambio de recursos orientado al fortalecimiento de la transparencia.
- El reforzamiento de las relaciones existentes entre ONG y los medios de comunicación.

3. EJES DE ACTUACIÓN

Los nueve ejes de actuación que se presentan en este apartado permitirán, como ya se ha mencionado, operativizar el planteamiento estratégico anterior mediante la articulación de una serie de objetivos y acciones concretas. El objetivo es, por tanto, dotar de consistencia práctica a los principios y finalidades definidas en el Plan Estratégico.

1. FORMACIÓN

Justificación

La formación, como elemento transformador de la sociedad, necesita de impulsos orientadores, con el objeto de dotar de instrumentos eficaces a las entidades de voluntariado. Por ello, y aunque la mayoría de las entidades realizan ellas mismas los procesos formativos de sus voluntarios y voluntarias en los campos específicos en los que van a participar, se considera preciso establecer unos mínimos criterios básicos y comunes de formación para todo el voluntariado, que posibiliten una buena capacitación tanto de los profesionales contratados y responsables, como del personal voluntario.

La formación del voluntariado ha de entenderse como un proceso personalizado, integral e integrador que tenga como núcleo de referencia al voluntario como persona, a la entidad de voluntariado como organización y a los beneficiarios de la acción de ambos como destinatarios finales.

Un estudio reciente en materia de voluntariado pone de manifiesto que sólo el 24% de las organizaciones prepara a las personas voluntarias mediante un curso introductorio de entrenamiento, y sólo el 30% ofrece tanto seminarios como cursos periódicos a las personas voluntarias, teniendo en cuenta que, además, únicamente contestan a esta pregunta el 60% de las entidades encuestadas⁶. Todo ello justifica la adopción de medidas en este terreno.

⁶ Ariño Villaroya, A. (2001): *La Ciudadanía Solidaria*. Fundación Bancaixa.

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
1. FORMACIÓN	1.1. Promover un itinerario global de formación del voluntariado que contemple procesos de información, formación y asesoramiento, procesos de participación, acompañamiento y dinamización de las organizaciones y su voluntariado, y procesos de gestión asociativa.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
1.1.1. Elaborar procesos educativos del voluntariado, adaptándolos a la realidad de cada sector de voluntariado y a cada acción voluntaria, que supongan un elemento de crecimiento personal y de formación en valores.	1.1.1.1. Realización de itinerarios educativos del voluntariado planteados como itinerarios personalizados que contemplen la convocatoria, acogida, orientación, formación personal y acompañamiento del voluntariado. 1.1.1.2. Realización de un compromiso escrito inicial donde la persona voluntaria y entidad se comprometan mutuamente en unos mínimos de implicación, de formación y de acompañamiento.
1.1.2. Facilitar a voluntarios y voluntarias una formación personalizada e integral que abarque todos los ámbitos (aspectos grupales, metodológicos, institucionales y comunitarios de la acción, etc..).	1.1.2.1. Realización de cursos de formación básica en materia de voluntariado, dentro de proyectos integrales de formación personalizada y acompañamiento que incidan en valores de compromiso y participación social (sensibilización e iniciación al quehacer solidario). 1.1.2.2. Realización de cursos de formación específica por las organizaciones de voluntariado que integren las necesidades de especialización con el sentido global de la acción solidaria.
1.1.3. Potenciar la formación en materia de voluntariado en los ámbitos de la administración pública, entidades privadas y universidades.	1.1.3.1. Desarrollo de cursos de formación básica, y específica en sus propias iniciativas de voluntariado, para el mundo universitario, en colaboración con las diferentes universidades de la Comunidad Valenciana. 1.1.3.2. Realización de cursos en materia de voluntariado dirigidos al personal al servicio de la administración pública, especialmente a aquél que se encuentra en relación directa con las organizaciones sociales y el voluntariado. 1.1.3.3. Realización de cursos en materia de voluntariado dirigidos a personal de entidades privadas que desarrollen compromisos de responsabilidad social.
1.1.4. Habilitar espacios de formación y coordinación para responsables y coordinadores del voluntariado de las entidades.	1.1.4.1. Promoción de cursos de animadores. 1.1.4.2. Promoción de espacios de coordinación y de relación de los distintos animadores a través de las plataformas y coordinadoras locales y autonómicas. 1.1.4.3. Celebración de jornadas de debate sobre el papel del animador del voluntariado.
1.1.5. Capacitar a los responsables de entidades e instituciones para la elaboración y gestión de proyectos de voluntariado, así como en técnicas, habilidades y herramientas al servicio de una gestión de calidad.	1.1.5.1. Organización de programas de formación para gestores de programas de voluntariado, con el fin de dotar de habilidades y recursos en la elaboración y gestión de proyectos. 1.1.5.2. Realización de cursos de formación de responsables de voluntariado. 1.1.5.3. Elaboración de guías, cursos y documentos facilitadores de una adecuada gestión asociativa para la mejora del control de calidad y transparencia de las asociaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
1.1.6. Promover el asesoramiento en formación al servicio de las entidades sin ánimo de lucro, para facilitarles la elaboración de planes específicos de formación o de itinerarios formativos propios.	1.1.6.1. Creación del Servicio de Asesoramiento en Gestión y Formación para entidades de voluntariado.
1.1.7. Dotar de recursos humanos, materiales y de estructuras para la información y la formación a las entidades de voluntariado e instituciones relacionadas con el mismo.	1.1.7.1. Edición de publicaciones para la formación del voluntariado y sobre el voluntariado. 1.1.7.2. Puesta en marcha de acciones formativas a niveles avanzados a través de las nuevas tecnologías. 1.1.7.3. Creación de un centro documental y de recursos didácticos para la formación. 1.1.7.4. Potenciación y mejora del funcionamiento de la Red de Centros de Voluntariado, reforzando el servicio de acompañamiento y acogimiento de nuevos voluntarios.
1.1.8. Promover la descentralización de la información, la formación y el asesoramiento, así como el intercambio de experiencias en materia de formación entre las entidades de voluntariado.	1.1.8.1. Celebración de jornadas, seminarios, encuentros, congresos ..., de intercambio de experiencias y profundización de temas específicos sobre los campos de intervención y los retos del voluntariado. 1.1.8.2. Puesta en marcha de un espacio en el que compartir experiencias y buenas prácticas metodológicas.
1.1.9. Promover la sensibilización hacia la formación en materia de voluntariado, en todos los ámbitos educativos y sociales y por todos los canales de comunicación posibles.	1.1.9.1. Elaboración de guías y documentos didácticos adaptados a las distintas edades, llevándolas al currículo escolar. 1.1.9.2. Realización de campañas de concienciación y sensibilización lo más amplia posible aprovechando los medios de comunicación social (mass media), especialmente los de titularidad pública.
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de voluntariado. - Plataformas, coordinadoras y federaciones de entidades de voluntariado. - Universidades. - Administraciones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Editoriales. - Medios de comunicación. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

2. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y VOLUNTARIADO

Justificación

El estado contemporáneo ya no actúa (no puede hacerlo) revestido de omnipotencia y autosuficiencia, sino que asume un papel de emprendedor social, de dinamizador. Su estilo de liderazgo, facilitador y no dominante, reconoce la autonomía y legitimidad social de las redes con las que interactúa y tiene, simultáneamente, una clara responsabilidad en la contribución al funcionamiento de las mismas.

Este nuevo estilo debe, por tanto, arbitrar sistemas de regulación que eviten la exclusión y potenciar activamente la creación y mantenimiento del capital social mediante la generación de confianza, la existencia de valores y normas compartidas y la garantía de unos fuertes flujos de información entre todos los miembros de la red.

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
2. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y VOLUNTARIADO	2.1. Impulsar la participación de todos los agentes sociales implicados en la política social del municipio y promover la sensibilidad social hacia la acción solidaria, especialmente desde los servicios sociales municipales.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>2.1.1. Generar una dinámica renovadora de cooperación entre los diferentes actores que intervienen en el campo de los servicios sociales: administraciones públicas, organizaciones comunitarias y de voluntariado e iniciativa privada, remarcando la independencia de los mismos.</p>	<p>2.1.1.1. Inversión en conocimientos. En cooperación con la universidad, realización de investigaciones tanto en el ámbito internacional como en el local que permitan conocer y profundizar en los modelos de cooperación entre los sectores público y voluntario. Estas investigaciones debieran tener como líneas preferentes el carácter cualitativo y participativo de las mismas.</p> <p>2.1.1.2. Inversión en personas. Búsqueda activa y formación de miembros de la administración pública y de las organizaciones voluntarias que faciliten y lideren un nuevo estilo de relación basado en la cooperación, la confianza y el entendimiento mutuo.</p> <p>2.1.1.3. Inversión en experiencias. Promoción de experiencias de carácter local que permitan experimentar y avanzar en la necesaria cooperación. Estas experiencias deben gozar de un margen suficiente de autonomía, y contar desde un principio con la colaboración de expertos que permitan evaluar y mejorar sus contribuciones.</p> <p>2.1.1.4. Creación de una base de datos de buenas prácticas, que permita la difusión y análisis de las mejores experiencias de cooperación entre las organizaciones de voluntariado y la administración local.</p>
<p>2.1.2. Generar espacios de confianza entre la administración pública y las organizaciones de voluntariado que amplíen y trasciendan los actuales sistemas formales.</p>	<p>2.1.2.1. Promoción de mesas de trabajo de carácter sectorial entre los programas de servicios sociales de las corporaciones locales y las entidades de voluntariado que participan en dichos programas. Dichas mesas de trabajo estarán dotadas de capacidad, autonomía y medios suficientes para organizar grupos de trabajo, solicitar dictámenes y encargar estudios sobre problemáticas específicas (bien de carácter temático, o bien territorial).</p> <p>2.1.2.2. Creación de una comunidad de aprendizaje (o de práctica), mediante el uso de las nuevas tecnologías, que permita la interacción, y el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas, entre los diferentes agentes sociales.</p> <p>2.1.2.3. Realización de iniciativas de formación conjunta, bien de carácter explícito (formación conjunta para el trabajo cooperativo), o implícito, lo que implica que determinadas acciones formativas sean compartidas por profesionales y personal directivo de la administración pública y miembros de las organizaciones voluntarias.</p> <p>2.1.2.4. Promoción de espacios, dotados de un grado variable de formalización, que permitan el diálogo, la reflexión, y la formación, como son los foros de encuentro, conferencias o jornadas.</p>
<p>2.1.3. Promover la cooperación entre la administración pública y las organizaciones de voluntariado desde la proximidad, por medio de un trabajo en red arraigado en el territorio (el barrio o el municipio).</p>	<p>2.1.3.1. Implementación de plataformas y mesas de coordinación en el territorio (barrio o municipio).</p> <p>2.1.3.2. Creación de Consejos de Participación en todos los ayuntamientos, incorporando a los diferentes actores sociales.</p> <p>2.1.3.3. Desarrollo de planes comunitarios y otros procesos de carácter participativo que permitan la participación directa de los ciudadanos (organizados o no en entidades voluntarias), en las políticas de acción social en el territorio.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	
	2.1.3.4. Desarrollo de planes municipales de voluntariado que contemplen y posibiliten la dimensión local del voluntariado social e inspirados en principios de participación cooperación y trabajo en red con las organizaciones existentes de voluntariado en el municipio.	
2.1.4. Preparar a las administraciones locales, y específicamente a sus profesionales, para trabajar concertadamente las políticas de acción social en el territorio, tanto en sus niveles macro como micro.	2.1.4.1. Organización de cursos de formación y acciones de sensibilización para los profesionales y el personal directivo de la administración pública sobre el trabajo en red y sobre el voluntariado y la sociedad civil. 2.1.4.2. Impulsar experiencias de trabajo en red entre los servicios municipales y las organizaciones sociales que actúan en el territorio, integrando desde su singularidad por un lado el trabajo profesional y por otro la cooperación voluntaria articulada a través de las asociaciones sociales. 2.1.4.3. Creación de mesas paritarias, consejos de participación y espacios de diálogo y concertación en las diferentes corporaciones locales, en las que participen la administración y las entidades implicadas. 2.1.4.4. Impulsar experiencias que permitan un conocimiento más profundo del sector voluntario, como colaboraciones temporales de funcionarios públicos en organizaciones de voluntariado.	
AGENTES		
<ul style="list-style-type: none"> - Plataformas, federaciones y redes de entidades de voluntariado. - Entidades de voluntariado. - Administraciones públicas, en particular: Corporaciones locales, Federación Valenciana de Municipios y Provincias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Universidades. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana. 	

3. FINANCIACIÓN CORRESPONSABLE

Justificación

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

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

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
3. FINANCIACIÓN CORRESPONSABLE	3.1. Facilitar a las organizaciones de voluntariado la obtención de recursos financieros suficientes, estables y sostenibles para poder llevar a cabo adecuadamente su actividad.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>3.1.1. Incrementar la financiación propia proveniente de socios, colaboradores, donantes y voluntarios, así como involucrar a empresas privadas en el apoyo a proyectos de voluntariado, a través de la actividad del mecenazgo.</p>	<p>3.1.1.1. Desarrollo de campañas de concienciación ciudadana para dar a conocer la función social de las entidades de voluntariado, su dimensión y sus logros, especialmente a través de los medios de comunicación. Dichas campañas deben, asimismo, difundir y promover el mecenazgo, dándole una dimensión social.</p> <p>3.1.1.2. Refuerzo y difusión del registro de titulares de entidades de voluntariado, facilitando el acceso al mismo. De este modo, todas aquellas personas o entidades interesadas en realizar cualquier tipo de donación disponen de información clara y precisa de las organizaciones y programas susceptibles de recibir ayudas.</p>
<p>3.1.2. Promover la configuración de un marco adecuado de financiación pública, que responda a las necesidades de las organizaciones de voluntariado y que cumpla con los requisitos de suficiencia, estabilidad, permanencia y no discrecionalidad.</p>	<p>3.1.2.1. Realización, por parte de la administración pública y contando con la participación del propio sector, de una evaluación de las necesidades de servicios sociales, estableciendo prioridades y asignando dotaciones presupuestarias adecuadas.</p> <p>3.1.2.2. Desarrollo reglamentario efectivo de la Ley del Voluntariado de la Comunidad Valenciana, propiciando la asunción de un papel relevante en esta cuestión por parte del Consejo Valenciano del Voluntariado.</p> <p>3.1.2.3. Establecimiento de un sistema de pago ágil que evite incertidumbres y demoras para las organizaciones de voluntariado. A tal fin, la Administración debería responder al compromiso de satisfacer las ayudas en el momento de la aprobación, o en su caso emitir certificación o hago saber, a efectos de toma de razón bancaria, sobre la diferencia entre lo abonado a la aprobación y la justificación final.</p> <p>3.1.2.4. Creación de un grupo de estudios -Administración, Redes y Organizaciones de voluntariado- que aborde las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sustitución parcial del actual sistema de convocatorias anuales de subvenciones por la firma de convenios o conciertos plurianuales (a semejanza de los del sector de la enseñanza o sanidad). • La fijación (por parte del grupo de estudios) de criterios que permitan la financiación, no sólo de los programas presentados, sino también de parte de los gastos de estructura y gastos financieros de la organización, incluyendo los relativos a los gastos de formación. • La extensión a todas las organizaciones de voluntariado debidamente registradas de los incentivos fiscales actualmente previstos para las asociaciones declaradas de utilidad pública. • Establecer los criterios objetivos de valoración de la aportación del voluntariado en los proyectos que requieran financiación pública, tanto en la concesión de ayudas como en su justificación, y que contemplen las necesidades reales de las entidades de voluntariado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>3.1.3. Fomentar la colaboración de las entidades financieras, en especial aquellas sin fin de lucro, como cajas de ahorro y cooperativas de crédito, para el desarrollo de líneas de ayuda y difusión de productos financieros de carácter ético y solidario.</p>	<p>3.1.3.1. Firma de acuerdos con entidades de crédito para que parte de la obra benéfico-social, fondos de educación y promoción o similares, se destinen a actividades de voluntariado, preferiblemente de forma estable y continuada.</p> <p>3.1.3.2. Firma de acuerdos con entidades de crédito para la difusión de productos financieros éticos y solidarios, en los que parte del rendimiento se destine al fomento de una actividad social (libretas de ahorro y depósitos solidarios, tarjetas de crédito, fondos de inversión, etc).</p> <p>3.1.3.3. Extensión de líneas de crédito y convenios con entidades de crédito por los que se consiga un tratamiento favorable a las organizaciones de voluntariado, reduciendo los costes financieros asociados a las actividades que desarrollan estas organizaciones.</p> <p>3.1.3.4 Impulsar entre el tejido empresarial de la Comunidad Valenciana modelos de gestión ética basados en la responsabilidad social de las empresas, estableciendo incentivos (premios, reconocimientos públicos,...) por parte de los diferentes actores, públicos y/o privados, para favorecer las empresas solidarias.</p>
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Plataformas, federaciones y redes de entidades de voluntariado. - Entidades de voluntariado. - Administraciones públicas. - Personas y empresas privadas interesadas en el mecenazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones financieras, en especial, entidades de crédito no lucrativas (cajas de ahorro y cooperativas de crédito). - Medios de comunicación. - Consejo Valenciano del Voluntariado. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

4. GESTIÓN INTERNA

Justificación

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

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

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
4. GESTIÓN INTERNA	4.1. Mejorar la gestión interna de las entidades sin ánimo de lucro para lograr una mayor eficacia, eficiencia e impacto de sus actuaciones.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>4.1.1. Promover y consolidar la planificación estratégica entre las entidades de voluntariado.</p>	<p>4.1.1.1. Elaboración de un breve manual o folleto en el que se explique la importancia de la planificación estratégica para las entidades no lucrativas y se den orientaciones sobre cómo realizarla, y difusión del mismo a través de sesiones informativas, jornadas, seminarios e Internet.</p> <p>4.1.1.2. Promover la realización de planes operativos anuales por parte de las entidades, que concreten lo previsto en el plan estratégico plurianual.</p> <p>4.1.1.3. Definición de una política de proyectos, entendida como conjunto de reglas de funcionamiento interno que establezcan las bases de trabajo (áreas de actuación, estructura, estrategia...).</p> <p>4.1.1.4. Articulación de los medios necesarios (sensibilización, formación, asesoría, diseño de un protocolo de elaboración del plan estratégico), para que las organizaciones que lo demanden puedan llevar a cabo su planificación estratégica.</p>
<p>4.1.2. Instaurar entre las organizaciones de voluntariado la cultura de la evaluación y de la auditoría como medios para garantizar el aprendizaje continuo, la mejora de la gestión y la transparencia.</p>	<p>4.1.2.1. Realización de acciones de sensibilización orientadas a fomentar la autorregulación en las entidades del voluntariado, entendida ésta como la obligatoriedad de realizar ellas mismas evaluaciones y auditorías internas, para garantizar ante sus colaboradores (internos y externos) la calidad de sus actuaciones.</p> <p>4.1.2.2. Impulsar la elaboración de procedimientos para cada una de las áreas de gestión interna.</p> <p>4.1.2.3. Definición de las funciones, tareas y competencias de cada una de las personas integrantes de la entidad de voluntariado, así como de las relaciones internas y externas y los recursos necesarios para desarrollar su actividad.</p>
<p>4.1.3. Mejorar la administración de recursos y el logro de objetivos en las entidades de voluntariado, a través de la gestión económica y financiera.</p>	<p>4.1.3.1. Difusión entre las entidades de voluntariado, a través de los medios que se consideren más idóneos, del significado, alcance e importancia del principio de prudencia en la gestión de los recursos.</p> <p>4.1.3.2. Establecimiento de mecanismos de control para garantizar la eficacia operativa y el cumplimiento de las políticas marcadas por la dirección.</p> <p>4.1.3.3. Confección de un manual de procedimientos administrativos y contables, o la elaboración de un manual de buenas prácticas genérico, y difusión del mismo entre los empleados de la entidad.</p> <p>4.1.3.4. Prestación de asistencia técnica a las entidades de voluntariado, para que éstas cumplan con sus obligaciones jurídicas, fiscales y contables.</p> <p>4.1.3.5. Apoyar los procesos de negociación colectiva para la elaboración de un marco laboral específico.</p>
<p>4.1.4. Fortalecer los procesos de motivación personal de los miembros de la entidad de voluntariado.</p>	<p>4.1.4.1. Celebración de sesiones de comunicación y formación internas, orientadas a fomentar la importancia de que los miembros del equipo conozcan tanto sus objetivos individuales como el compromiso que asumen con los beneficiarios, con otros colaboradores de la entidad y con la entidad misma.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
	<p>4.1.4.2. Reconocimiento, por medio de circulares internas o sesiones informativas, de los aspectos positivos del trabajo bien desempeñado.</p> <p>4.1.4.3. Elaboración de planes de formación adecuados para todos los miembros de la entidad en los que se incluyan aspectos relacionados con la gestión interna de cada uno de sus departamentos.</p> <p>4.1.4.4. Determinación, de forma periódica y con la participación de voluntarios y voluntarias y del personal contratado, de los contenidos del plan de formación.</p> <p>4.1.4.5. Difusión continua de información -en forma de circulares o comunicaciones internas- sobre los cambios, transformaciones o reflexiones que se producen en el seno de la entidad, dirigida a los voluntarios y voluntarias, al personal contratado y a las personas más vinculadas a la misma.</p>
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social. - Entidades de voluntariado. - Administraciones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Valenciana de la Calidad. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

5. NUEVAS TECNOLOGÍAS

Justificación

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

Este proceso de globalización informacional tiene en las nuevas tecnologías su principal garantía, y a ellas recurren cada vez más las organizaciones de voluntariado para mejorar su coordinación interasociativa, darse a conocer y captar personal voluntario, a través de foros, chats y redes de voluntariado *on line*.

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
5. NUEVAS TECNOLOGÍAS	5.1. Promover la incorporación de las entidades voluntarias a las nuevas tecnologías, facilitando su adaptación a las exigencias tecnológicas.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
5.1.1. Conocer la realidad tecnológica de las entidades de voluntariado en la Comunidad Valenciana.	5.1.1.1. Realización de un diagnóstico inicial que parta de investigaciones ya realizadas, o de nuevas investigaciones, sobre la realidad tecnológica de las entidades voluntarias de la Comunidad Valenciana para conocer las necesidades, dificultades, cantidad y calidad de los recursos tecnológicos disponibles en las entidades de voluntariado (ordenadores, página web propia, frecuencia de mantenimiento y actualización de equipos...), como paso previo para establecer un plan de implantación de las NT.
5.1.2. Determinar los objetivos, los medios necesarios y los plazos adecuados para la plena incorporación de las entidades de voluntariado a las nuevas tecnologías.	5.1.2.1. Definición de un Plan de implantación de las nuevas tecnologías en las entidades de voluntariado, una vez conocida su realidad tecnológica y dotacional.
5.1.3. Facilitar medios didácticos para la incorporación de las entidades de voluntariado a las NT.	5.1.3.1. Desarrollo de una guía de recursos accesible en todos los formatos de almacenaje y consulta disponibles para la creación y puesta en marcha de planes de informatización. 5.1.3.2. Realización de cursos formativos de adaptación a las nuevas tecnologías que respondan a las necesidades reales de las entidades de voluntariado. 5.1.3.3. Prestación de un asesoramiento tecnológico especializado, presencial e individualizado en las entidades de voluntariado.
5.1.4. Mejorar el acceso de las entidades voluntarias a los medios técnicos necesarios para acelerar la capacidad y calidad de conexión a Internet y la interconexión de los equipos en redes locales e intranet.	5.1.4.1. Establecimiento de convenios con la administración y empresas de informática y telecomunicaciones, para el desarrollo de una línea específica de subvenciones y/o la subvención de bonos de conexión gratuitos, que faciliten el acceso a conexión a alta velocidad (ADSL o similares) a precios asequibles o a coste cero. 5.1.4.2. Promoción de proyectos de <i>software</i> común entre las entidades de voluntariado. 5.1.4.3. Promoción de espacios comunes de acceso a los recursos tecnológicos para las entidades de voluntariado, mediante la creación de aulas públicas de acceso gratuito a dichos recursos, o la subvención de bonos de conexión en cibernets a las entidades voluntarias. 5.1.4.4. Diseño de web específicos orientados a facilitar la actualización y el acceso constante y gratuito a material didáctico, antivirus y a <i>software</i> específico para entidades de voluntariado. 5.1.4.5. Diseño de asesorías <i>on line</i> , para proporcionar asesoramiento virtual gratuito.
5.1.5. Fomentar el acceso a recursos humanos especializados en NT.	5.1.5.1. Creación y/o promoción de espacios comunes de acceso y consulta a personal informático compartido entre entidades de voluntariado próximas. 5.1.5.2. Establecimiento de acuerdos con universidades para fomentar la participación voluntaria de estudiantes de informática en las entidades no lucrativas. 5.1.5.3. Establecimiento de acuerdos con empresas especializadas en nuevas tecnologías para que éstas fomenten entre sus trabajadores la participación voluntaria en las entidades de voluntariado de la Comunidad Valenciana.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>5.1.6. Promover la colaboración entre las administraciones públicas, el sector privado, las propias entidades voluntarias, colegios profesionales y universidades para acelerar la incorporación, acceso, adquisición y renovación de equipos para del sector voluntario.</p>	<p>5.1.6.1. Diseño de un <i>Plan consensuado de accesibilidad y desarrollo de las nuevas tecnologías</i>, tanto en la conexión como en las inversiones iniciales y mantenimiento de <i>software</i> y <i>hardware</i>. Dicho Plan debería prestar especial atención al uso racional de las herramientas tecnológicas y a garantizar la independencia de las entidades voluntarias en el acceso libre a los recursos tecnológicos más adecuados.</p> <p>5.1.6.2. Creación de una <i>Red de oficinas y servicios técnicos independientes</i>, encargados de asesorar en la elaboración de planes de racionalización, ahorro y renovación de recursos tecnológicos específicos para los objetivos y características de cada organización.</p>
<p>5.1.7. Garantizar la actualización y renovación de hardware.</p>	<p>5.1.7.1. Creación de una base de datos de suministros de recursos y equipamientos disponibles gratuitamente o a bajo coste, en constante actualización.</p> <p>5.1.7.2. Potenciación de las siguientes vías de acceso o adquisición de equipamientos y dotaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenios y subvenciones de equipamiento informático por la administración y/o empresas de informática. b) Acción social de la empresa, marketing con causa tecnológica. c) Donaciones de equipos de empresas y administraciones. d) Negociación de ofertas y descuentos con empresas de informática. e) Reciclaje de equipos en colaboración con entidades especializadas. f) Creación de centrales o cooperativas de compra de entidades voluntarias. g) Uso compartido de equipamientos entre entidades voluntarias.
<p>5.1.8. Fomentar la autosuficiencia y el autoaprendizaje de las entidades de voluntariado en las NT, mediante la colaboración con la administración, universidades y entidades especializadas en la elaboración y diseño de planes conjuntos de formación en nuevas tecnologías.</p>	<p>5.1.8.1. Desarrollo de programas públicos de formación, incidiendo en las ventajas estratégicas de las NT para las entidades de voluntariado (procesos de búsqueda y selección de personal voluntario, utilización del e-mail o la webcam para la asistencia sociosanitaria, cyberfundraising).</p> <p>5.1.8.2. Difusión de documentación, manuales y experiencias en la red de las entidades de voluntariado en formato digital y de uso libre.</p> <p>5.1.8.3. Realización de cursos a distancia por la red (e-learning) sobre el uso y mantenimiento de equipos informáticos, en colaboración con entidades especializadas.</p> <p>5.1.8.4. Desarrollo de cursos de formación presenciales, a tres niveles: nivel básico, para todo el personal de la organización (uso de e-mail, internet, búsquedas...); nivel intermedio; y nivel avanzado (diseño de páginas web, actualización de información, mantenimiento de equipamientos...).</p>
<p>5.1.9. Potenciar el uso de la red como medio de comunicación entre entidades, fomentando la difusión a través de la misma de las distintas experiencias de las entidades no lucrativas y de los enlaces de voluntariado y solidaridad.</p>	<p>5.1.9.1. Realización de foros virtuales de debate con la participación de medios de comunicación de masas.</p> <p>5.1.9.2. Elaboración de un directorio de enlaces web sobre solidaridad, en constante actualización, y difusión en centros educativos y bibliotecas municipales como enlace favorito.</p> <p>5.1.9.3. Integración del directorio en páginas web oficiales, de empresas y de medios de comunicación.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
5.1.10. Evaluar el uso eficiente de los recursos tecnológicos en las entidades de voluntariado.	5.1.10.1. Elaboración de una serie de indicadores de evaluación de la eficiencia y uso de las nuevas tecnologías en las entidades voluntarias, a tres niveles: indicadores intrasociativos, indicadores interasociativos e indicadores extrasociativos
5.1.11. Realizar un seguimiento sobre la adaptación e incorporación de las entidades de voluntariado a las NT.	5.1.11.1. Constitución de un <i>Observatorio permanente de nuevas tecnologías y entidades voluntarias</i> , para realizar un seguimiento de la aplicación de las nuevas tecnologías en las entidades de voluntariado.
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de voluntariado. - Administraciones públicas. - Universidades. - Empresas (de informática, telecomunicaciones, etc). - Colegios profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Otras entidades de carácter público y/o privado de la Comunidad Valenciana. - Medios de comunicación. - Fundación “Oficina Valenciana de la Sociedad de la Información”. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

6. TRABAJO EN RED

Justificación

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

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
6. TRABAJO EN RED	6.1. Promover y consolidar la cooperación y el trabajo en red en el ámbito de las organizaciones de acción voluntaria.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>6.1.1. Reforzar la motivación de las organizaciones de acción voluntaria hacia la coordinación y el trabajo en red, incrementando y mejorando los espacios y ocasiones para el encuentro, el pensamiento colectivo y el conocimiento mutuo.</p>	<p>6.1.1.1. Realización de encuentros locales, comarcales, provinciales y autonómicos de las asociaciones y entidades de voluntariado orientados a facilitar el conocimiento mutuo e impulsar la coordinación y el trabajo en red.</p> <p>6.1.1.2. Promoción de recursos tecnológicos –como la videoconferencia- que faciliten una mayor participación de las organizaciones de acción voluntaria en encuentros, congresos, seminarios, etc., y permitan un mejor aprovechamiento de los recursos.</p> <p>6.1.1.3. Potenciación de la investigación, identificando y difundiendo, en el interior de las entidades y las redes, otras experiencias de cooperación y trabajo en red.</p> <p>6.1.1.4. Elaboración de una Guía de buenas prácticas de coordinación, basada en experiencias desarrolladas tanto en la Comunidad Valenciana como en otros lugares.</p> <p>6.1.1.5. Creación en la red de un Tablón solidario, como un espacio virtual abierto que facilite la información, la comunicación y el intercambio entre todas las organizaciones.</p> <p>6.1.1.6. Realización en las entidades de asambleas y jornadas de puertas abiertas -invitando a otras asociaciones- en las que se conozcan las organizaciones e intercambien opiniones, experiencias y proyectos.</p> <p>6.1.1.7. Promoción, entre asociaciones y entidades distintas, de acciones motivadoras, pequeñas experiencias de acción conjunta (en materia de formación, sensibilización, comunicación, etc.) que ayuden a visualizar resultados concretos y potencialidades de la coordinación.</p> <p>6.1.1.8. Difusión y promoción de las redes de trabajo, tanto ya existentes como de nueva creación, entre organizaciones de voluntariado.</p>
<p>6.1.2. Mejorar la formación para la cooperación y el trabajo en red de las entidades de voluntariado, con particular atención a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a su práctica cotidiana.</p>	<p>6.1.2.1. Fomento y multiplicación en las entidades de iniciativas formativas para el trabajo cooperativo, la comunicación grupal, el trabajo en equipo, de habilidades para la cooperación, etc..</p> <p>6.1.2.2. Desarrollo de programas comunes (interasociativos) de formación, centrados en habilidades y capacidades para la cooperación.</p> <p>6.1.2.3. Utilización mutua de los recursos humanos, materiales, experiencias, etc., de las entidades, en los respectivos programas de formación.</p> <p>6.1.2.4. Realización de actividades formativas en nuevas tecnologías, orientadas a la cooperación y el trabajo en red.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>6.1.3. Conseguir que las entidades dediquen más recursos, esfuerzo y compromiso al trabajo en red, promoviendo el incremento y rentabilización de todos los recursos destinados a la cooperación entre las organizaciones de acción voluntaria.</p>	<p>6.1.3.1. Realización de actividades formativas de gestión del tiempo de trabajo y optimización de recursos, que permita a las entidades de voluntariado la reorganización de sus agendas, en lo que respecta a revisión del reparto de tiempo y esfuerzos, eliminación de tareas y procedimientos superfluos, y redefinición de aquellas tareas que puedan ser realizadas por otros procedimientos, liberando así tiempo para la coordinación.</p> <p>6.1.3.2. Realización de intercambios de recursos humanos entre asociaciones (voluntarios/as, técnicos/as, administrativos/as, etc.), para conocer las asociaciones desde dentro y prestarse mutuamente apoyos y servicios, fortalecer la transparencia, generar confianza, etc. .</p> <p>6.1.3.3. Elaboración de guías de recursos del sector para la coordinación, a partir de la identificación de herramientas, recursos y metodologías que pueden ser útiles para la coordinación y que ya existen en las propias entidades.</p> <p>6.1.3.4. Apoyo a la dedicación específica de personas concretas que, en cada organización, potencien la comunicación y coordinación con otras entidades.</p> <p>6.1.3.5. Realización de actividades (campañas, festivales, edición de materiales, recogidas de fondos, prestación de servicios, etc.) que proporcionen medios para proyectos comunes y para sostener la coordinación.</p> <p>6.1.3.6. Búsqueda de financiación privada para iniciativas comunes.</p> <p>6.1.3.7. Presentación a empresas por parte de las entidades de voluntariado de proyectos conjuntos de mayor alcance y repercusión social.</p>
<p>6.1.4. Sensibilizar y conseguir el compromiso de las administraciones públicas hacia la coordinación asociativa y el trabajo en red.</p>	<p>6.1.4.1. Realización de actividades conjuntas entre entidades para implicar a las administraciones públicas (foros, seminarios, encuentros, publicaciones, etc.), invitándolas a participar en procesos concretos de coordinación y reservándoles papeles y funciones específicas.</p> <p>6.1.4.2. Negociación de las entidades con las administraciones públicas para reorientar y racionalizar sus políticas de subvenciones y los marcos fiscales, de manera que se priorice la financiación de proyectos e iniciativas propuestas por varias organizaciones, por redes y plataformas asociativas, así como la financiación de procesos de articulación y construcción de redes.</p> <p>6.1.4.3. Apoyo por parte de la administración pública (mediante subvenciones, ayudas, asesoramiento, etc.) a las entidades de voluntariado, de cara al aprendizaje y la apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, orientadas a la mejora del funcionamiento interno y la cooperación.</p> <p>6.1.4.4. Elaboración de guías de recursos públicos para la coordinación y el trabajo en red, a partir de la identificación conjunta, el aprovechamiento y la rentabilización de todos los recursos útiles para la coordinación y el trabajo en red existentes en las administraciones públicas (recursos humanos, foros de participación, espacios de reunión, mecanismos de comunicación, fondos documentales, publicaciones y materiales, espacios de formación, recursos técnicos, etc.).</p> <p>6.1.4.5. Creación de medios y servicios de información conjuntos, donde se coordinen y comuniquen las Organizaciones de Voluntariado para asumir la tarea de sensibilización y creación de opinión en la Administración y en los Medios de Comunicación.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
6.1.5. Facilitar espacios de reflexión y análisis de la realidad del voluntariado.	6.1.5.1. Organización de un encuentro de voluntarios de la Comunidad Valenciana. 6.1.5.2. Celebración de jornadas técnicas de trabajo entre profesionales de centros de voluntariado y asociacionismo. 6.1.5.3. Celebración de foros permanentes de intercambio de experiencias entre las organizaciones de voluntariado, sus voluntarios y voluntarias y las administraciones públicas que quieran involucrarse, con el apoyo de las nuevas tecnologías.
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de voluntariado. - Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social. - Administraciones públicas, en concreto: Corporaciones locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Universidades. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

7. PARTICIPACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PARTICIPACIÓN INTERNA

Justificación

La participación interna en una organización da cuenta de la medida en que las personas se involucran en su dinámica y funcionamiento. En las organizaciones de voluntariado, la participación de los voluntarios y voluntarias constituye un proceso inseparable de los demás procesos de gestión, por lo que es necesario establecer y fortalecer itinerarios que contemplen procesos de motivación y formación que permitan una participación efectiva del voluntario.

Aumentar el nivel de participación interna del personal voluntario implica promover la existencia de normas, valores, actitudes y mecanismos que la favorezcan. Por otra parte, los voluntarios y voluntarias deben conocer cómo hacer efectiva su participación, esto es, cuáles son sus derechos en este sentido, cuál es la estructura de la organización en la que desempeñan su actividad y qué mecanismos de participación existen.

PARTICIPACIÓN EXTERNA

Justificación

La participación externa, en el ámbito del voluntariado, se refiere tanto a la intervención de las organizaciones de voluntariado en aquellos procesos de decisión que afectan a su ámbito de actuación o a su personal, como a aquellas actuaciones orientadas a la creación de estructuras que faciliten la participación.

En España, la escasa participación externa de las organizaciones de voluntariado, que se vincula a la poca tradición histórica de este tipo de entidades, plantea diversos problemas, como el desconocimiento de la sociedad, en general, sobre el papel de las organizaciones de voluntariado; la existencia de unas relaciones inadecuadas entre las administraciones públicas y este tipo de entidades; la excesiva dependencia económica

de algunas entidades; o la creación de organizaciones al amparo de subvenciones, entre otros.

En la actualidad, son muy pocas las entidades que desarrollan programas de intercolaboración entre diferentes sectores del ámbito socio sanitario y asistencial, aún siendo conscientes de que estas acciones favorecerían el reforzamiento del tejido asociativo y aumentarían el sentido de la solidaridad.

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
7. PARTICIPACIÓN INTERNA Y EXTERNA	<p>7.1. Promover la democracia interna de las organizaciones de voluntariado, incrementando los niveles de participación de los voluntarios y voluntarias en todos los procesos de decisión de la organización.</p> <p>7.2. Favorecer la coordinación, integración y participación activa de las organizaciones de voluntariado en todos aquellos espacios y procesos sociales vinculados a sus ámbitos y sectores de actuación.</p>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>7.1.1. Conocer la situación real de la participación interna del personal voluntario en las organizaciones de voluntariado de la Comunidad Valenciana.</p>	<p>7.1.1.1. Realización de un estudio sobre el nivel de participación de los voluntarios y voluntarias en las organizaciones de voluntariado de la Comunidad Valenciana, sus limitaciones y potencialidades.</p> <p>7.1.1.2. Realización de unas jornadas sobre participación del voluntariado en las que se presenten los resultados del estudio y el esquema básico de un manual del voluntariado, así como un manual de buenas prácticas.</p> <p>7.1.1.3. Difusión de estos manuales a través de los centros de voluntariado, y asesoramiento a las organizaciones para su implantación.</p>
<p>7.1.2. Fomentar los sentimientos de integración en la organización del personal voluntario.</p>	<p>7.1.2.1. Organización de grupos de trabajo formados por voluntarios y voluntarias, profesionales y personal directivos de las organizaciones.</p> <p>7.1.2.2. Participación de los voluntarios y voluntarias como docentes en los cursos de formación.</p> <p>7.1.2.3. Apoyar cursos de Formador de formadores en el Plan de Formación de la FSVCV y en las propias entidades, para que los voluntarios y voluntarias puedan adquirir habilidades formativas suficientes.</p> <p>7.1.2.4. Promover que en sus itinerarios de voluntariado las organizaciones de voluntariado realicen actividades orientadas a difundir entre el personal voluntario la utilidad, necesidad y propósito de las actividades que desarrollan.</p> <p>7.1.2.5. Diseño de campañas de captación y de acogida del personal voluntario que tengan en cuenta el perfil de los voluntarios y voluntarias, sus motivaciones y las tareas a realizar en la entidad.</p> <p>7.1.2.6. Concesión de ayudas a entidades de voluntariado para proyectos de motivación y participación de sus voluntarios y voluntarias, que contribuyan a mejorar su acción directa.</p>
<p>7.1.3. Consensuar la metodología de trabajo para la recepción y seguimiento del personal voluntario por parte de los coordinadores de voluntarios y voluntarias de las entidades de voluntariado.</p>	<p>7.1.3.1. Dotación de herramientas informáticas comunes para todas las entidades que faciliten el intercambio de información y la gestión del personal voluntario.</p> <p>7.1.3.2. Elaboración de herramientas de trabajo comunes para todas las entidades (como, por ejemplo, un protocolo de recepción, fichas de recepción y seguimiento) en las que se recoja la información que se considere necesaria.</p> <p>7.1.3.3. Encuentro periódico de coordinadores de voluntarios y voluntarias de las entidades para puesta en común de ideas e intercambio de experiencias.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>7.1.4. Desarrollar una cultura de participación y de cooperación entre todos los miembros de la organización, promoviendo la cohesión entre personal voluntario, profesionales y personal directivo, y reduciendo los excesos de jerarquización en la organización.</p>	<p>7.1.4.1. Elaboración de un esquema básico de manual de voluntariado, que incluya fines y canales de participación. En este manual se recogería la importancia de la participación como valor, y se describiría la metodología para conseguirla. Su difusión entre las organizaciones, sobre todo las pequeñas que no tienen normativas específicas para el personal voluntario, puede contribuir a generar en ellas una cultura participativa; además, puede servir de material para los cursos de formación.</p> <p>7.1.4.2. Determinación consensuada con los profesionales de la organización de los puestos y funciones a desempeñar por el personal voluntario, de forma que se facilite la integración y participación del mismo.</p> <p>7.1.4.3. Desarrollo de campañas de sensibilización sobre la necesidad de diferenciar roles entre profesionales y personal voluntario, valorando las aportaciones específicas y únicas de los voluntarios y voluntarias a la organización.</p> <p>7.1.4.4. Equiparación, en los estatutos de las entidades, de los derechos y deberes de los voluntarios y voluntarias con los de los asociados y asociadas, en lo que se refiere al derecho de participación en asambleas y voto.</p> <p>7.1.4.5. Introducción en las organizaciones de un sistema de reuniones en las que participen los diferentes niveles de la organización (staff, profesionales, personal voluntario y en su caso, usuarios y usuarias), en las que se realicen propuestas para mejorar los programas.</p> <p>7.1.4.6. Estudio de fórmulas para incluir el grado de participación de los voluntarios y voluntarias como criterio de concesión de ayudas por parte de la administración.</p>
<p>7.1.5. Introducir cambios organizacionales que incrementen la participación del personal voluntario.</p>	<p>7.1.5.1. Creación de sistemas de comunicación y participación vía Internet: foros de debate, sistemas de consulta de decisiones o realización de propuestas.</p> <p>7.1.5.2. Refuerzo de la transmisión de la comunicación entre todos los miembros de la organización vía intranet, Internet, tablón de anuncios, reuniones breves de puesta al día, etc.</p> <p>7.1.5.3. Diseño de niveles de participación diferentes, a los que se puedan adaptar los voluntarios y voluntarias con distintos tipos de motivaciones.</p> <p>7.1.5.4. Aprobación, por parte de las asambleas de las organizaciones, de normas sobre el voluntariado que incluyan el valor de la participación de los voluntarios y voluntarias.</p> <p>7.1.5.5. Celebración de sesiones conjuntas orientadas a la exposición de programas al personal voluntario, para incluir sus aportaciones y consensuar su papel en los mismos.</p>
<p>7.1.6. Sensibilizar a profesionales y personal directivo sobre la necesidad de participación de los voluntarios y voluntarias.</p>	<p>7.1.6.1. Creación de espacios informales de encuentro entre personal voluntario y profesionales.</p> <p>7.1.6.2. Inclusión de un módulo sobre participación del voluntariado, organizado por entidades sin ánimo de lucro vinculadas al sector del voluntariado e impartido por docentes con formación adecuada y contrastada experiencia en organizaciones de voluntariado, en todos los cursos de formación de gestores y responsables de programas de voluntariado.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>7.1.7. Promover el conocimiento de la organización (sus fines, programas, estructuras y mecanismos de participación) entre los voluntarios y voluntarias y en la comunidad donde se ubica la organización.</p>	<p>7.1.7.1. Inclusión de un módulo sobre los fines de la organización en todos los programas de formación del voluntariado, utilizando metodologías participativas para favorecer la integración.</p> <p>7.1.7.2. Elaboración de documentos informativos sobre la estructura y funcionamiento de la organización.</p> <p>7.1.7.3. Elaboración de un manual que recoja los derechos y deberes de los voluntarios y voluntarias y las normas de la organización respecto a sus funciones, condiciones de incorporación, de permanencia, formación, participación, etc. .</p> <p>7.1.7.4. Difusión en la comunidad de los documentos informativos de la organización en las fases de convocatoria, selección y formación del personal voluntario.</p>
<p>7.2.1. Favorecer la integración de las organizaciones de voluntariado en redes nacionales e internacionales.</p>	<p>7.2.1.1. Creación de un servicio de relaciones internacionales que asesore a las organizaciones sobre las redes y procedimientos existentes para relacionarse con ellas.</p>
<p>7.2.2. Incrementar el número de organizaciones que participan en Consejos consultivos sectoriales y territoriales, bien directamente o bien mediante su integración en coordinadoras, federaciones o plataformas.</p>	<p>7.2.2.1. Promoción de cambios en los reglamentos de los Consejos de Participación para que las organizaciones en ellos representadas tengan un papel más activo, incluso vinculante cuando proceda, en la elaboración de las propuestas, e introducción de procedimientos informales de comunicación.</p> <p>7.2.2.2. Utilización, por parte de los Consejos de Participación, de las nuevas tecnologías de la información para la difusión de sus proyectos entre todas las organizaciones del sector, abriendo períodos de recepción de propuestas en cada fase de elaboración de los mismos.</p> <p>7.2.2.3. Incremento de la presencia en los Consejos de las plataformas, coordinadoras y federaciones que representen a las organizaciones sin representación directa.</p> <p>7.2.2.4. Establecimiento de criterios objetivos de admisión en los Consejos.</p>
<p>7.2.3. Potenciar los mecanismos de participación activa de las organizaciones, a través de plataformas, coordinadoras y federaciones.</p>	<p>7.2.3.1. Difusión en todas las organizaciones de la existencia y funciones de las plataformas, federaciones y coordinadoras.</p> <p>7.2.3.2. Elaboración, por parte de un grupo de expertos en metodología participativa, de una <i>Guía práctica de procedimientos</i> para favorecer la participación en plataformas, federaciones y coordinadoras,</p> <p>7.2.3.3. Difusión de esta Guía a través de los centros del voluntariado.</p> <p>7.2.3.4. Realización de cursos de formación para responsables de las plataformas, federaciones y coordinadoras sobre metodologías participativas.</p> <p>7.2.3.5. Realización de cursos de formación en técnicas de participación grupal dirigidos a profesionales y personal voluntario de las organizaciones de voluntariado.</p> <p>7.2.3.6. Utilización de páginas web para dar a conocer las coordinadoras y federaciones existentes, promoviendo la integración en ellas.</p> <p>7.2.3.7. Realización programas de inter-colaboración entre entidades de diferentes sectores de actuación.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
7.2.4. Favorecer la coordinación y cooperación entre las organizaciones de la misma área de intervención y del mismo territorio.	7.2.4.1. Creación de una comisión paritaria para el estudio y establecimiento de criterios, en las distintas convocatorias de subvenciones, que favorezcan la presentación conjunta de distintas organizaciones del mismo territorio o del mismo ámbito de intervención.
7.2.5. Potenciar cauces de representación y participación dentro de las plataformas, coordinadoras y federaciones.	7.2.5.1. Creación de sistemas de participación activa dentro de las plataformas, coordinadoras y federaciones.
7.2.6. Difundir los objetivos, actividades y sistemas de gestión de valores de las organizaciones en la sociedad.	7.2.6.1. Diseño de campañas de concienciación sobre el papel de las organizaciones en la sociedad y difusión de las mismas entre los responsables de las administraciones, utilizando estrategias cara a cara. 7.2.6.2. Elaboración de un manual de relaciones con los medios de comunicación. 7.2.6.3. Introducción, dentro de los cursos de formación de los responsables de las organizaciones, de módulos específicos sobre comunicación social. 7.2.6.4. Establecimiento de contactos con los medios de comunicación locales par dar a conocer las organizaciones y sus funciones: entrevistas, jornadas, desayunos de trabajo.
7.2.7. Incrementar las relaciones de las organizaciones con las empresas de su ámbito de intervención, así como su sensibilización, promoviendo el partenariado para la presentación de proyectos comunes.	7.2.7.1. Celebración de reuniones conjuntas con las empresas del mismo ámbito de intervención. 7.2.7.2. Puesta en marcha de grupos de trabajo mixtos para desarrollar proyectos conjuntos. 7.2.7.3. Difusión de las convocatorias de subvención a las que puedan optar conjuntamente las empresas y las ONG.
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Plataformas, redes y coordinadoras de entidades de voluntariado. - Entidades de voluntariado. - Administración pública. - Medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejos de Participación. - Empresas. - Universidades. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

8. ONG Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Justificación

La mayor parte de las actuaciones llevadas a cabo por la sociedad civil, organizada en torno a ONG, entidades sin ánimo de lucro y organizaciones voluntarias, encuentran una escasa resonancia en los medios de comunicación. Por otra parte, es frecuente que los temas sociales reciban el tratamiento periodístico de *sucesos*, lo que contribuye a descontextualizarlos y a generar desinformación, reforzando así los prejuicios latentes en la sociedad.

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

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
8. ONG Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8.1. Procurar un equilibrio entre la representatividad social de las ONG y la repercusión que se traslada a través de los medios de comunicación, favoreciendo el acercamiento, conocimiento y reconocimiento de las respectivas funciones que desempeñan ambos actores sociales.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
8.1.1. Crear herramientas que faciliten el acercamiento y conocimiento mutuos.	<p>8.1.1.1. Edición de una agenda de la comunicación que contenga datos de utilidad práctica, tanto para los responsables del área social de los medios de comunicación como para los responsables del área de comunicación de las ONG, de modo que facilite la identificación y el contacto entre los interlocutores válidos de ambos actores sociales.</p> <p>8.1.1.2. Programación de cursos básicos organizados por entidades sin ánimo de lucro e impartidos por profesionales de los medios de comunicación con cualificación y capacidad suficiente, sobre conocimientos periodísticos para voluntarios y voluntarias y personal empleado de las ONG, previamente designados como portavoces de la organización ante los medios de comunicación, con el fin de que desarrollen los conocimientos necesarios para transmitir su mensaje en radio, televisión y prensa escrita.</p> <p>8.1.1.3. Promoción de cursos y talleres prácticos para la formación de los profesionales de la comunicación (periodistas, fotógrafos, publicistas, etc.) en el campo de la solidaridad, mediante la colaboración con las asociaciones de los profesionales de la comunicación.</p> <p>8.1.1.4. Edición de un manual de estilo para el tratamiento de la información relacionada con el voluntariado y la solidaridad, que incluya terminología y conceptos básicos.</p>
8.1.2. Incrementar la repercusión en los medios de comunicación de las acciones sensibilizadoras realizadas por las ONG.	<p>8.1.2.1. Coordinación de campañas conjuntas de varias ONG o aprovechamiento de campañas que organizan las ONG más significativas o instituciones como la ONU, capaces de “generar agenda”, con la finalidad de obtener una mayor representación social, y por tanto, una mayor fuerza ante los medios.</p> <p>8.1.2.2. Contratación de profesionales de la comunicación por parte de las ONG, para mayor garantía de éxito en el establecimiento de contactos con los medios y en la transmisión de información a los mismos.</p> <p>8.1.2.3. Creación de una agencia de noticias especializada en el ámbito solidario a través de Internet, para facilitar la difusión de las noticias emitidas por las ONG y su llegada a las redacciones de los medios de comunicación.</p>
8.1.3. Promover la responsabilidad social corporativa de las empresas mediáticas.	<p>8.1.3.1. Creación de un galardón anual que reconozca la labor de difusión y la mayor sensibilidad mostrada respecto de la información de carácter solidario, a través del reconocimiento al medio, agencia, periodista, guionista, publicista y fotógrafo que más haya destacado en esa labor.</p> <p>8.1.3.2. Impulsar la creación de secciones específicas en los medios de comunicación que atiendan la información generada desde sectores sociales vulnerables.</p> <p>8.1.3.3. Establecimiento de una cuota de publicidad gratuita por parte de los medios de comunicación (prensa, radio, televisión) para la difusión de las campañas de las ONG, o la mejora de las tarifas especiales, aplicables a entidades sin ánimo de lucro.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
	8.1.3.4. Promover la colaboración desinteresada, o mediante la mejora de tarifas especiales, de las Agencias Publicidad para el diseño y la realización de campañas de publicidad para ONG.
8.1.4. Promover el debate interdisciplinar entre profesionales de la comunicación en los medios de comunicación y en las ONG.	8.1.4.1. Organización de un calendario anual de encuentros entre medios de comunicación y periodistas de las ONG. 8.1.4.2. Organización de conferencias o clases magistrales a cargo de expertos que sean del interés de ambos actores.
8.1.5. Promover la colaboración entre ONG y centros de formación universitaria y/o profesional.	8.1.5.1. Establecimiento de compromisos y/o acuerdos con las universidades correspondientes y centros formativos, para que los estudiantes de comunicación conozcan el trabajo de las ONG a través de prácticas de formación. 8.1.5.2. Promover el periodismo social como materia a incorporar en los estudios universitarios de periodismo, así como en el tercer ciclo y en máster de comunicación. 8.1.5.3. Fomentar la incorporación de las ofertas de trabajo de las ONG en las bolsas de trabajo de las universidades y centros formativos.
AGENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de voluntariado. - Plataformas, coordinadoras y redes de entidades de voluntariado. - Empresas de Comunicación: medios de comunicación de ámbito público y privado, productoras de televisión y agencias publicitarias. - Asociaciones de profesionales de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de Formación Profesional. - Universidades. Cátedras <i>ad hoc</i>. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

9. TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS

Justificación

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

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

EJE DE ACTUACION	OBJETIVO GENERAL
9. TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	9.1. Promover y difundir la transparencia y las buenas prácticas como valor estratégico en las organizaciones de voluntariado.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>9.1.1. Establecer los mecanismos necesarios para fomentar la transparencia en las organizaciones de voluntariado.</p>	<p>9.1.1.1. Realización de cursos de formación en transparencia y rendición de cuentas dirigidos al personal directivo de la organización.</p> <p>9.1.1.2. Realización de un estudio sobre la información que demandan los principales públicos de las organizaciones de voluntariado.</p> <p>9.1.1.3. Realización de una breve memoria anual que recoja y ponga a disposición del público los datos de interés de la organización (nombre y currículo de los miembros del órgano de gobierno, nombre del personal directivo de la organización, mecanismos objetivos de análisis y criterios concretos en la selección de proyectos, proveedores, personal, organizaciones colaboradoras, etc.), para prevenir posibles sospechas de conflicto de intereses y discriminación.</p> <p>9.1.1.4. Realización de una memoria anual de actividades de la organización y difusión de la misma a todos los colaboradores de la entidad. Dicha memoria debe incluir un informe económico sobre las fuentes de los fondos y el destino de los mismos, los gastos de gestión de los proyectos y los gastos de funcionamiento de la organización. Estos últimos se agruparán en tres categorías: captación de fondos, programas-actividad y gestión-administración, detallándose separadamente los gastos asociados a la actividad económica, si la hubiese.</p>
<p>9.1.2. Asegurar la transparencia y las buenas prácticas en el seno de la organización, garantizando el buen funcionamiento del órgano de gobierno.</p>	<p>9.1.2.1. Constitución del órgano de gobierno con un mínimo de 5 miembros.</p> <p>9.1.2.2. Reunión del órgano de gobierno al menos 2 veces al año, con la asistencia de la mayoría de sus miembros. Cada uno de ellos deberá asistir al menos a una reunión al año.</p> <p>9.1.2.3. Creación de un sistema de comunicación que informe convenientemente al órgano de gobierno de los temas que se debatirán y decidirán en la reunión.</p> <p>9.1.2.4. Creación de un sistema que facilite la comunicación de las decisiones tomadas por dicho órgano al resto de la organización.</p> <p>9.1.2.5. Limitación del número de los miembros del órgano de gobierno que puedan desempeñar cargos técnicos remunerados. Para facilitar la independencia en las decisiones es preferible que la mayoría de los miembros no ocupen cargos remunerados.</p> <p>9.1.2.6. Fijación de plazos de renovación de todos los miembros del órgano de gobierno, renovándose efectivamente algunos de ellos con cierta periodicidad.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
<p>9.1.3. Conseguir que el fin social sea descriptivo de la organización.</p>	<p>9.1.3.1. Definición adecuada de la misión, de manera que identifique u oriente sobre el campo de actividad y el público al que se dirige la organización.</p> <p>9.1.3.2. Creación de mecanismos de revisión del fin social y su adecuación a la actividad de la organización.</p> <p>9.1.3.3. Difusión / publicitación del fin social de la organización.</p>
<p>9.1.4. Promover, difundir y poner a disposición de los miembros de la organización una planificación de proyectos e informes de evaluación que contribuyan a clarificar la actividad de la organización.</p>	<p>9.1.4.1. Diseño de una planificación formal adecuada a la actividad de la organización, con objetivos cuantificables, que cumpla las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los programas han de seguir una línea de trabajo específica durante, al menos, los últimos tres años, y justificar las variaciones que se produzcan. • La planificación ha de ser aprobada por el órgano de gobierno. <p>9.1.4.2. Creación de sistemas de control y evaluación de objetivos, y publicación de un resumen de dicha evaluación.</p>
<p>9.1.5. Transmitir al público la realidad de la organización, mediante acciones de comunicación e información pública.</p>	<p>9.1.5.1. Envío de información a los particulares y empresas que deseen colaborar con la organización, relativa a los medios que se utilizarán para mantenerlos informados sobre la actividad de la misma (memoria anual, jornadas de puertas abiertas, reuniones, <i>newsletter</i>, etc....).</p> <p>9.1.5.2. Realización y difusión de una publicación anual que recoja los criterios de participación de los distintos colectivos que forman parte de la organización.</p> <p>9.1.5.3. Publicación y puesta a disposición del público de las actividades de captación de fondos de la organización, con detalle de las fuentes financieras y la cantidades obtenidas de cada una de ellas, haciendo constar que en todo momento se respetará la privacidad de los donantes individuales.</p>
<p>9.1.6. Realizar un uso de fondos transparente y responsable.</p>	<p>9.1.6.1. Puesta en práctica de actividades de control de gasto, como, por ejemplo, solicitud de varias ofertas de proveedores en contrato de suministros, construcción, servicios, etc.</p> <p>9.1.6.2. Creación de un sistema de seguimiento de fondos dirigido a proyectos determinados, respetando así la voluntad de los donantes.</p>
<p>9.1.7. Generar un marco de confianza con las administraciones públicas.</p>	<p>9.1.7.1. Creación de un grupo de trabajo que marque cuáles serían aquellas conductas y parámetros básicos que toda organización de voluntariado debiera cumplir, en su relación con las administraciones públicas.</p> <p>9.1.7.2. Lanzamiento de un cuestionario en la red que permita determinar el número e identidad de las organizaciones de voluntariado que cumplen con los requisitos establecidos por el grupo de trabajo.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	
<p>9.1.8. Promocionar el estatuto jurídico del voluntariado, así como su papel en el funcionamiento y actividades de la organización.</p>	<p>9.1.8.1. Definición de las tareas y actividades que puedan ser desarrolladas por personas voluntarias.</p> <p>9.1.8.2. Regularización de la situación de los voluntarios y voluntarias según la legislación vigente.</p> <p>9.1.8.3. Realización de campañas de concienciación dirigidas tanto a las organizaciones como al voluntariado, sobre los derechos y deberes del voluntario recogidos en la legislación valenciana vigente.</p> <p>9.1.8.4. Realización de campañas informativas sobre el seguro del voluntario, en tanto que derecho de éste y deber por parte de las entidades.</p> <p>9.1.8.5. Elaboración y difusión de un modelo normalizado de Compromiso de incorporación del voluntario a la entidad, facilitando así a las organizaciones el cumplimiento de esta obligación establecida por la legislación vigente.</p>	
AGENTES		
<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de voluntariado. - Administraciones públicas. - Fundación Lealtad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Universidades. - Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana. 	

PROYECTO DE EVALUACIÓN
Guías para la evaluación y medición del Plan de Acción del
Voluntariado (2005-2008)

Inmaculada Serra Yoldi

Responsable de la evaluación del Plan

Catedrática de Escuela Universitaria del Departamento de Sociología de la Universidad de Valencia. Doctora en Sociología por la Universidad Complutense. Ha sido profesora visitante en las Universidades de Florencia y Roma. Sus principales líneas de investigación son, entre otras, sociología del género, evaluación de políticas públicas y análisis del Tercer Sector.

1. Introducción

Actualmente, la evaluación de programas supone un cuerpo teórico y metodológico perfectamente identificable y que, incluso en algunos países, es una actividad profesional reconocida. Textos monográficos, revistas especializadas, asociaciones científicas y profesionales nacionales e internacionales, centros de investigación y documentación, son algunas pruebas palmarias de la presencia de la evaluación de programas en la esfera política y en la comunidad científica de las sociedades. En algunos países está institucionalizada, lo que quiere decir que, en el respectivo ordenamiento jurídico se dispone que las intervenciones públicas (a veces, también, las privadas con subvención pública) hayan de ser evaluadas con arreglo a una serie de estándares o criterios predeterminados. Sin embargo, en otros países como España, la evaluación de programas supone una actividad potestativa del administrador o de la decisión de los responsables de las distintas políticas o programas de actuación.

En principio, y de forma genérica, la evaluación de programas puede definirse como un conjunto de conocimientos teóricos y metodológicos que han venido siendo desarrollados en los últimos cuarenta años para dar respuesta a la necesidad de enjuiciamiento de ciertas decisiones políticas (tanto públicas como privadas), y con el fin de que redunde en beneficio de la intervención social y por ende, de la ciudadanía.

El cambio y el progreso social de la sociedad postcapitalista requieren que las decisiones socio-políticas en las que se basan los programas de acción sean evaluadas, así como que tales evaluaciones se utilicen de forma tal que retroalimenten los programas con el fin de mejorarlos. Ello, necesariamente, mejorará el conocimiento sobre cómo resolver los problemas y logrará un probado progreso social.

El término “evaluación” es un derivado del latín “valere” (valorar) que implica la acción de justipreciar, tasar, valorar o atribuir cierto valor a una cosa. Como señala Fernández Ballesteros (1996), la extensión de la utilización de evaluación en la literatura española especializada en el tema, en lugar de valoración, se debe, en gran medida, a que el término evaluación está menos cargado semánticamente que el de valoración. Además, evaluación es el vocablo que se ha perfilado como vocabulario técnico en castellano.

Ahora bien, ¿qué se entiende por evaluación?. Una de las definiciones más sencillas y breves aportadas, la encontramos en uno de los padres de la disciplina, Scriven (1967), cuando señala que la evaluación supone la estimación del mérito de un objeto. En esta sucinta definición aparecen tres extremos sin aclarar: El *qué* se considera mérito o valor del objeto. El *cómo* se realiza la "estimación" del mérito. El *para qué* se realiza la evaluación. Tratando de aclarar el primero de los extremos Levine (1975) enfatiza que evaluación es "el examen de los efectos u *outputs* de un programa". Un segundo componente importante es el *cómo* habría que realizar lo que anteriormente se consideró como "estimación". En este sentido, el Comité de Estándares para la Evaluación señala que se realiza mediante *la sistemática investigación* del valor o mérito de un objeto. Finalmente, es necesario aclarar una última cuestión, el *para qué* se realiza la evaluación. Diferentes autores coinciden en indicar que la evaluación de programas puede ser definida como "la provisión de información para la toma de decisiones sobre una intervención".

De entre las definiciones propuestas por los diferentes autores, las dos que más se ajustan a los objetivos de este trabajo son las realizadas por E. Vedung y C. E. Beeby. E. Vedung define la evaluación como "la cuidadosa retrospectiva de los méritos, importancia y valor de la aplicación, productividad y resultados de las intervenciones gubernamentales, que se pretende desempeñe un papel en futuras situaciones y acciones prácticas" (Vedung, E. 1996). C.E. Beeby realiza una definición más operativa e indica que la evaluación es la "recogida sistemática e interpretación de la evidencia que conduce, como parte del proceso, a un juicio de valor en vistas a la acción" (Beeby C. E.1997).

Por lo tanto, de las definiciones aportadas, se colige que la evaluación no es una inspección, ni es una auditoria, no responde a un concepto policial y amenazante, como puede pensarse en algunos ámbitos.

Con la evaluación se pretende seguir muy de cerca todos los incidentes y avatares por los que discurre el Plan desde el momento de su implantación en el año 2003 hasta su conclusión en el año 2007. El seguimiento del *Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)* es algo más que las denominadas memorias de actividades. La evaluación se propone conocer no sólo qué acciones han sido implementadas y cuáles no, sino tener

una información más completa y cualificada sobre el contenido, orientación general de las acciones, destinatarios/as de las mismas, resultados e impacto social del Plan .

El diseño de una metodología de evaluación siempre es una tarea compleja. Ha de tenerse en cuenta que se trata de evaluar acciones que se desarrollan en diferentes ámbitos y por una gran variedad de agentes, con una periodización cuatrienal. Además, hay diversidad de áreas temáticas y de objetivos, así como también una multiplicidad de formas de intervención.

Actualmente, se considera que evaluación y programación son dos procesos interrelacionados y entrelazados, que caminan paralelamente. Sin embargo, no siempre se ha entendido de este modo, sino que existía, y hoy todavía existe, una concepción inicial, denominada también tradicional, que contempla a la evaluación como un ejercicio a realizar después de que existiera una previa programación / planificación y una vez que estuviera funcionando el programa o plan.

Frente a este esquema inicial / tradicional que se desarrolla linealmente desde la identificación del problema / necesidad a la puesta en marcha de la intervención, pasando por la priorización de objetivos, diseño de un programa / intervención etc. para llegar por último a la evaluación, el esquema que va ganando adeptos es el denominado participativo, en donde el proceso comienza en la evaluación de las necesidades y se realiza tanto sobre la conceptualización y diseño de la intervención como sobre su implantación, sus resultados e impacto.

En todo proceso evaluativo, tanto si se recurre al denominado esquema tradicional como si la evaluación se realiza siguiendo el esquema participativo, la emisión de juicios de valor constituye una parte esencial del mismo, mientras que en la investigación social, aún siendo ésta aplicada, no se requiere de dicha emisión. Por lo tanto, evaluar es algo más que investigar, puesto que en la evaluación, como se ha indicado en el párrafo anterior, debe de emitirse un juicio de valor sobre el objeto que se está evaluando, sea éste un programa o una intervención puntual.

Aún siendo ésta una de las diferencias más importantes con respecto a una investigación social, sin embargo, podemos señalar otras distintivas de la evaluación como son: la

importancia que adquiere la utilización de los resultados obtenidos en la evaluación y la participación de las llamadas “partes interesadas” a lo largo de todo el proceso evaluativo.

La evaluación tienen que producir resultados en el momento preciso, y esta exigencia obliga a utilizar el procedimiento de recogida de información y análisis más adecuado al tiempo y a los recursos disponibles aunque no sea el mejor desde un punto de vista estrictamente científista. Del mismo modo, aquellas personas o instituciones que van a utilizar la evaluación, como señala Alvira, F. (1991) pueden influir, no sólo en la forma y tiempo en que se presentan los resultados, sino también en la determinación de qué información es la necesaria y cuáles los procedimientos de su recogida más creíbles y “válidos”. Así, los instrumentos de medición y técnicas de recogida de datos tendrán que cumplir no sólo los requisitos científicos tradicionales- fiabilidad, validez, parsimonia- sino que, además, tienen que ser “válidos” y creíbles para los usuarios de la evaluación. Precisamente, esta es una de las razones para incluir en el proceso evaluativo a las denominadas “partes interesadas”, es decir, a aquellas personas e instituciones que tienen un interés legítimo en el programa y por tanto en la evaluación, sean estas los usuarios, los decisores políticos, los responsables de las acciones, etc. Esta participación es sin duda vital para lograr que los resultados de la evaluación sean útiles y utilizados, condición casi universalmente reconocida como necesaria, hoy en día, en una evaluación.

A lo largo de la historia de la evaluación de programas, los autores se han ocupado de las diferentes etiquetas o dimensiones valorativas en las que están implicados distintos juicios de valor. Así, la OMS (1981) indica seis formas de examinar el valor de un programa: la pertinencia, la suficiencia, el progreso, la eficiencia, la eficacia y la efectividad. Además, otros autores como Rutman (1980), han señalado la importancia de evaluar aspectos relacionados con el proceso de planificación, diseño e implantación del programa que se pretende evaluar, considerando a este tipo de análisis bajo la rúbrica de la evaluabilidad.

La literatura científica señala la existencia de diferentes tipos de evaluación (evaluación formativa/sumativa, evaluación proactiva/retroactiva, evaluación desde dentro/desde fuera, evaluación mediante objetivos/libre de objetivos, evaluación de resultados,

evaluación de impacto, evaluación de la eficacia frente a la evaluación de la eficiencia, evaluación económica, etc.) De entre los modelos mencionados, tres son los que merecen especial atención por parte de autores tan significativos en este campo como Levine (1975), Scriven (1967), Stufflebeam y Shkfield (1987) y entre nosotros, Alvira (1991), Fernández Ballesteros (1996), que responden a las preguntas de cuándo se realiza la evaluación, para qué se realiza y desde donde se efectúa:

- a) Evaluación formativa vs. evaluación sumativa
- b) Evaluación proactiva vs. evaluación retroactiva
- c) Evaluación desde dentro vs. evaluación desde fuera

La evaluación formativa, también denominada de seguimiento o de proceso, es la realizada durante la aplicación del programa y tiene por objetivo esencial la mejora y perfeccionamiento del programa. La evaluación sumativa, también denominada evaluación de resultados o de impacto es la que se lleva a cabo una vez ha finalizado el programa. La evaluación proactiva es la que tiene como objetivo asistir a la toma de decisiones sobre el programa, la evaluación retroactiva pretende la contabilidad del programa. Ambos tipos de evaluación no son contrapuestos sino más bien complementarios, ya que sirviendo a diferentes propósitos, dan cuenta de una misma realidad (Fernández Ballesteros, 1996).

La evaluación desde dentro o desde fuera no implica posibilidades diferentes e incompatibles de realizar la evaluación sino formas distintas de llevarla a cabo. Un programa puede evaluarse sistemáticamente desde dentro y de vez en cuando hacerlo con agentes externos.

Los modelos expuestos no son excluyentes entre sí, sino, que más bien se complementan. En el caso que nos ocupa se efectuará una evaluación formativa, en la primera fase y después sumativa, “desde fuera” del programa, tanto con fines “de mejora” del mismo, como a efectos de “contabilidad”.

En la evaluación de programas de intervención social, el nivel de desarrollo que tenga el programa condiciona el tipo de evaluación a realizar. Alvira (1991) señala que éste es

uno de los posibles criterios para establecer una tipología de la evaluación diferente a la indicada en los párrafos anteriores.

2. Plan de Acción del Voluntariado (2005-2008)

Así, en la etapa de planificación del programa, la evaluación de la evaluabilidad del Plan, el análisis evaluativo de la conceptualización y diseño, son los ejes iniciales más significativos. Cuando el programa se pone en marcha, está en proceso de realización, se habla de evaluación de la *implementación* o de evaluación de la implantación, de monitorización y seguimiento del programa, de evaluación de la cobertura, etc., aunque en ocasiones ya se puede comenzar a hablar de evaluación de resultados y, cuando el programa lleva tiempo funcionando, o bien ya ha terminado su implantación, la evaluación se denomina evaluación de resultados, y de impacto.

En el caso que nos ocupa, se efectuará una evaluación ex -ante, durante y ex -post del Plan de Acción del Voluntariado. Estamos ante una evaluación que se aborda desde una doble perspectiva de análisis: la perspectiva cuantitativa y la cualitativa.

Desde la perspectiva cuantitativa, la evaluación de carácter externo tiene una triple dimensión. Por un lado, se trata de realizar una evaluación de la evaluabilidad del Plan que nos proporcionará información sobre si el Plan está listo para ser gestionado en busca de resultados y qué cambios son necesarios para una gestión orientada a los resultados. Por otro, se trata de realizar una evaluación formativa o de proceso, que incluye, entre otros aspectos, el análisis de la implementación, cobertura y seguimiento del Plan de Acción del Voluntariado, y finalmente, se efectuará una evaluación normativa de resultados y de impacto. Las dos últimas dimensiones evaluativas son interdependientes y los resultados obtenidos en cada una de ellas se retroalimentan entre sí con el objetivo de proporcionar coherencia y consistencia a todo el proceso evaluador.

Se trata, en consecuencia, de un proceso dinámico y proactivo en el que los resultados obtenidos de la evaluación de cada dimensión, que se presentarán en los informes parciales, son susceptibles de aplicación y validación en las siguientes fases del Plan de Acción del Voluntariado.

En la evaluación cuantitativa los instrumentos y herramientas de recogida de información están elaborados a partir de una serie de indicadores de carácter objetivo que miden el grado de ejecución de los objetivos, de ahí la importancia de la realización de la primera fase de la evaluación o evaluación de la evaluabilidad que nos aporta información sobre la posibilidad de medir cuantitativamente los objetivos planteados.

La evaluación de la implementación es entendida como un proceso que comprende tres fases diferenciadas, pero íntimamente relacionadas entre sí.

Estas fases son:

- 1) Descripción resumida de qué es lo esencial en un programa de intervención. Lista de rasgos y actividades que realmente definen y constituyen el programa.
- 2) Recogida empírica de información sobre los elementos clave que constituyen el programa.
- 3) Comparación del programa en sus partes constitutivas esenciales tal y cómo estaba diseñado en teoría y cómo funciona realmente, deduciendo si la implementación es adecuada o no.

En la elaboración de los instrumentos de medición se deben de considerar dos aspectos fundamentales, por una parte, su adecuación al tipo de información que se desea recopilar, y por otra, que contengan las dos características importantes que se requieren a cualquier instrumento de medición: fiabilidad y validez.

La información que se desea obtener se centra básicamente en el análisis de todos los aspectos y facetas que inciden en el funcionamiento del Plan. Para determinar su efectiva puesta en marcha y realizar su seguimiento se ha optado por el diseño de una ficha técnica que contiene una batería de indicadores que deben de medir el grado de efectividad y cumplimiento de las acciones previstas. La ficha es común para todas las acciones y se cumplimenta al finalizar el ejercicio anual. La información se recogerá de forma directa, mediante la utilización de la entrevista personal con los/as responsables de la implementación. Con la ficha técnica se recopila información sobre los siguientes aspectos:

INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA ACCIÓN

- Datos de identificación de la acción (Eje, Objetivo, Acción, Agente responsable de la implementación).
- Datos sobre la temporalización de la actividad (fechas de inicio y final tanto reales como previstas. Se indica también si la acción está en periodo de realización).
- Grado de cumplimiento de la actividad. Motivos de su incumplimiento, si procede.
- Recursos materiales, humanos y presupuesto económico.
- Grado de ejecución del presupuesto.
- Colectivo de población al que va dirigida la actividad. Distribuido por tramos de edad y por problemáticas específicas.
- Ámbito territorial de aplicación.
- Materiales documentales que pudieran enriquecer la información sobre la acción.
- Pronóstico/valoración de la acción.

El interés prioritario de la evaluación desde la perspectiva cualitativa, reside en que consigue ampliar y profundizar ciertas dimensiones de la realidad socio-cultural a las que no se accede con las evaluaciones cuantitativas. Para ser más exactos, inciden en aspectos de la realidad social que o bien no pueden ser detectados a partir de un enfoque cuantitativo, o bien resultan difíciles de verbalizar estandarizadamente.

Para lograr dicho objetivo se han utilizado las técnicas más significativas de la prospección cualitativa. Se trata de la utilización de fuentes orales que nos permiten un acercamiento a la realidad social complementaria a otras que se aproximan por distintas vías positivas o expresivas. Fuentes orales que, por otra parte, posibilitan escuchar y recoger testimonios directamente desde los protagonistas y actores sociales. Las técnicas más significativas de la investigación cualitativa son: la entrevista abierta y en profundidad, los grupos de discusión y el análisis de contenido cualitativo de los discursos que han emergido con las técnicas anteriores.

A través de la entrevista en profundidad pretendemos aproximarnos a la comprensión interpretativa de los discursos de los responsables de las entidades del voluntariado que participan en el Plan de Acción del Voluntariado y de los agentes responsables de la implementación del mismo, así como al conocimiento de sus opiniones, vivencias, experiencias o situaciones tal y como son expresadas por ellos mismos.

Con la técnica del grupo de discusión obtendremos información grupal cualificada de los usuarios/as y destinatarios/as de las diferentes acciones del Plan, y de representantes de entidades significativas de la sociedad civil que no formen parte del sector objeto de estudio.

En la evaluación cualitativa, también se empleará la técnica del análisis de contenido cualitativo. Es una técnica de carácter transversal que posibilita la interpretación integrada de los discursos generados por los actores en las dos técnicas anteriores. Se trabaja con el habla, con el *lenguaje manifiesto* tratando de hacer emerger *el lenguaje profundo* no expresado verbalmente, pero sí simbólicamente. Los significados y significantes construidos por los actores a través de sus discursos son analizados e interpretados por los investigadores para reconstruir el mundo sentido y percibido.

Por último, se realizará la evaluación de resultados y de impacto social del Plan. Con esta estrategia evaluativa pretendemos conocer cuales han sido los efectos que el conjunto de dispositivos y acciones que integran el proyecto que nos ocupa, ha generado. Se trata de evaluar los resultados finales del proyecto y el impacto social logrado.

La evaluación de resultados incorpora como objetivo analizar la eficacia, efectividad y eficiencia que el proyecto ha tenido en la población-objeto de intervención. Pretendemos conocer, a través de las personas y de las entidades destinatarias/beneficiarias directas de las acciones, su percepción de las actuaciones efectuadas y de este modo, estudiar el impacto *micro* de las acciones llevadas a cabo en el marco del Plan de Acción del Voluntariado.

Complementariamente a la evaluación de resultados, la evaluación de impacto persigue estudiar los efectos que en el entorno social más amplio de aplicación del proyecto, ha

tenido la implementación de las acciones que le dan contenido, excluyendo de la misma a la población-objeto. Se trata de analizar la repercusión social que en el contexto *macro* del Plan, han tenido los programas y acciones desarrollados en términos de visibilidad, valoración, demandas emergentes y propuestas pro-activas.

Finalmente, señalar que la evaluación que proponemos está fundamentada en el modelo de investigación basado en la investigación-acción, construida a través del trabajo del investigador con los “grupos afectados” y de la participación de los miembros del “grupo afectado” en la evaluación de los resultados de la investigación realizada.

3. Bibliografía

- ALVIRA, F. *Perspectiva Cualitativa, Perspectiva Cuantitativa en la Metodología Sociológica*. Revista de Investigaciones Sociológicas, 22,1983, pp 53-75.
- ALVIRA, F. (1991) *Metodología de la Evaluación de Programas Cuadernos metodológicos*, nº 2, C.I.S. Madrid.
- AMEZCUA, C. y JIMENEZ, A. (1996) *Evaluación de Programas Sociales* Madrid, Díaz Santos
- BALLART,X. (1998) “Spanish Evaluation Practice versus Program Evaluation Theory. Cases from Five Policy Areas” a *Evaluation* , Londres, Sage Publications, Vol.4 nº 2, abril, págs 1489-170.
- BAÑÓN i MARTINEZ, R. (Comp.) (2002) *La evaluación de la acción y de las políticas públicas*. Madrid, Ed. Diaz Santos
- BEEBY C. E. (1997) “The meaning of evaluation.” Rev. Current Issues in Education, nº4.
- BERICAT, E. (1998)*La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*. Barcelona, Ariel, Sociología,
- BUSTELO RUESTA, M.(1999) “Políticas Públicas de Igualdad de Género en España: Evolución y Evaluación” en M. ORTEGA, C. SÁNCHEZ, y C.VALIENTE (ed) *Género y Ciudadanía. Revisiones desde el ámbito privado*, Madrid, Instituto Universitario de Estudios de la Mujer, Ediciones de la Universidad Autónoma
- CAMPBELL, D. y STANLEY, J.(1993) *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación*. Buenos Aires, Amorrortu.
- CRONBACH, L.J. (1982) *Designing Evaluations of Educational and Social Programs*, San Francisco, Jossey- Bass Publishers.4ª reimpr.
- COOK, T.D. y REICHARDT, CH.S.(1986) *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa* , Madrid, Morata.
- FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R. (1996) *Evaluación de Programas. Una guía práctica en ámbitos sociales ,educativos y de salud*. Síntesis Psicología, Madrid.
- GÓMEZ i SERRA, M. (2000) *Els serveis socials i la seva evaluació*. Universitat de Barcelona, Barcelona

- LEVINE, H.M.(1975) “Cost-effectiveness in Evaluation Research”, en M. Guttentag y E.L. Struening (eds.) *Handboock of Evaluation Research*. Beverly Hills, Sage Pub.
- LOWI, T.J.(1964) “American Bussiness, Public Policy, Case-Studies and Political Theory”, *World Politics*, 16 de Julio.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (1981) *Evaluación de programas de salud*. Ginebra, OMS.
- RUTMAN,L.(1980) *Planning Useful Evaluations. Evaluability Assessment*. Beverly, Sage Pub
- SCRIVEN, M. (1967) *The Methodology of Evaluation* En R.E. Stake et al.(Eds) *Perspective on Curriculum Evaluation*. Chicago, AERA Monograph Series in Curriculum Evaluation. Rand McNally.
- SERRA YOLDI, I. (dir.)(2000) *Evaluación de la Implementación del II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Generalitat Valenciana(1997-2000)*.Informe de Investigación. Dirección General de la Mujer. Conselleria de Bienestar Social. Generalitat Valenciana, Valencia.
- SERRA YOLDI, I. (dir)(2000) *Evaluación Cualitativa del II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Generalitat Valenciana(1997-2000)*.Informe de Investigación. Dirección General de la Mujer. Conselleria de Bienestar Social. Generalitat Valenciana, Valencia.
- STUFFLEBEM, D. L. y SHIRKFIELD, A .J. (1987) *Evaluación Sistemática. Guía Teórica y Práctica*. Buenos Aires, Paidos.
- ULRICH, D.(2000) *Evaluación de Resultados*. Granica, Barcelona
- VEDUNG, E. (1997) *Evaluación de Políticas Públicas y Programas*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- VELASCO, J.C.(1999) “Luces y sombras de la discriminación positiva”. *Revista Claves* nº 90.

IV. FINANCIACIÓN

Este capítulo se completará una vez cerradas las negociaciones que permitan determinar la dotación presupuestaria para la puesta en marcha del Plan.

V. ANEXOS

1. EQUIPO DE TRABAJO

Dirección técnica:	Ester Fonfría Novella
Coordinación científica:	Antonio Ariño Villarroya
Coordinación desde el campo de la ética:	Agustín Domingo Moratalla
Responsable de la evaluación del Plan:	Inmaculada Serra Yoldi
Secretaría Técnica:	Fátima Alcoriza Vento
	Sandra Alonso Lajo
	David Castañeda López
	Inmaculada Escobedo Cubells
	Esther Esteban Vizcaíno
	Elvira Frasset Ballester
	Cristina García Bermell
	Raquel Ibáñez Martínez
	M ^a José Medialdea Fernández
	Ana Midory López Kamiya
	M. ^a Eugenia Moñibas Vega
	Esther Pérez Coscollá
	Alicia Pérez-Muelas Grau
	Magda Ruiz Tarín
	Reyes Selvi Pérez
	José M ^a Valls Sánchez

Coordinadores de los grupos de trabajo:

Formación

Miguel Ángel Díaz

Es director de la Escuela Insular de Formación del Voluntariado, director del Instituto Canario de Animación Social y miembro de la Comisión de Formación de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

Servicios Sociales Municipales y Voluntariado

Xabier Ballesteros

Ha sido miembro del equipo de investigación de los Seminarios de Autodiagnóstico, es director de un centro municipal de servicios sociales en Barcelona, asesor y consultor en políticas de bienestar social, y coordinador del Pla Comunitari de Sant Antoni, y de diferentes proyectos de ámbito local y europeo. Ha participado en diversos estudios y publicaciones sobre metodologías de investigación-acción-participativa, redes ciudadanas y trabajo comunitario. Cuenta con una amplia trayectoria en el mundo del voluntariado. Es coautor de la obra *El Porvenir del Altruismo*, que publicará la Fundación Valenciana de la Solidaridad y el Voluntariado.

Financiación corresponsable

Francisco Soler

Profesor de Economía en la Universidad de Valencia, es investigador en CIRIEC España, un centro especializado en el análisis y la reflexión desde la perspectiva económica sobre el Tercer Sector y la economía social.

Gestión interna

Agustín de Asís

Coordinador técnico de proyectos de la Fundación Luis Vives, entidad de ámbito nacional que cuenta con un amplio abanico de servicios a favor de las ONG de acción social. Una de sus líneas de actuación es, precisamente, la mejora de la gestión interna de las organizaciones no lucrativas.

Nuevas tecnologías

Vicente Marbán

Profesor de economía en la Universidad de Alcalá de Henares, pertenece al prestigioso equipo de investigación del prof. Rodríguez Cabrero, especialista en las nuevas relaciones entre las entidades de voluntariado y la administración. Ha llevado a cabo diferentes estudios sobre las ONG de acción social. El último de ellos ha tratado específicamente el tema de las nuevas tecnologías y las organizaciones de voluntariado.

Trabajo en red

Fernando de la Riva

Miembro del Centro de recursos para asociaciones de Cádiz y la Bahía CRAC, organización integrada en la Fundación Esplai. Es experto en redes asociativas y trabajo en red. Ha colaborado en numerosos estudios y publicaciones sobre dinamización y gestión de entidades asociativas. En 2002 fue coordinador del estudio llevado a cabo por la Fundación Esplai, *El Tercer Sector Visto desde Dentro*, en el que se recogen las conclusiones de 12 seminarios de autodiagnóstico asociativo realizados en 10 Comunidades Autónomas.

Participación interna y externa

Fernando Chacón

Profesor de Psicología Social en la Universidad Complutense, director de diferentes estudios en materia de voluntariado, entre ellos *Gestión del Voluntariado e Intervención Psicosocial y Servicios Sociales: un enfoque participativo*, que sin duda le permitirán establecer el marco adecuado para un tema tan delicado e importante como el de la participación interna y externa del voluntariado.

ONG y medios de comunicación

Rosa Brines

Periodista y presentadora del programa *Solidaris*, en Punt 2 de RTVV, el primer programa de estas características que se puso en marcha en España y merecedor de diversos premios, entre ellos la mención de honor de los últimos Premios a la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana, de la Conselleria de Bienestar Social

Transparencia y buenas prácticas

María Ortega

Directora de la Fundación Lealtad, institución pionera en la definición de campos de transparencia y buenas prácticas para las entidades de voluntariado y editora de la primera publicación en España sobre la materia, en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

2. LISTADO DE PARTICIPANTES

- ASAUTE, AULAS DE 3ª EDAD ALICANTE
- ASEMVCV
- ASINAV
- ASINDOWN
- ASISTENCIA FAMILIAR PROCESO DEL DUELO
- ASOCIACIÓN AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS ALICANTE
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ENFERMOS DE HEPATITIS
- ASOCIACIÓN FAMILIARES ALZHEIMER DE VALENCIA
- ASOCIACIÓN FAMILIARES Y AMIGOS DE ALZHEIMER DE ALICANTE
- ASOCIACIÓN CIVIL GRUPO MARTES
- ASOCIACIÓN CASA OBREROS SAN VICENTE FERRER
- ASOCIACIÓN DE GITANOS POR EL EMPLEO
- ASOCIACIÓN DE DIABÉTICOS ALCOY Y COMARCA
- ASOCIACIÓN DE INMIGRANTES MARROQUÍES
- ASOCIACIÓN DE LUCHA CONTRA LA
- ASOCIACIÓN ESPÍRITU QUE DANZA
- ASOCIACIÓN FAMILIAR ALZHEIMER
- ASOCIACIÓN HUNTINGTON
- ASOCIACIÓN JUVENIL GITANA CHAVORROS
- ASOCIACIÓN JUVENIL “ELS TROCOLORS”
- ASOCIACIÓN JUBILADOS Y PENSIONISTAS UDP
- ASOCIACIÓN MUJERES ARGELINAS
- ASOCIACIÓN PROYECTO CORAZÓN VERDE
- ASOCIACIÓN RUTA DE LA SEDA
- ASOCIACIÓN SIN BARRERA LOS CARRITOS
- ASOCIACIÓN VALENCIANA DE AFECTADOS
- ASOCIACIÓN VALENCIANA DE PADRES DE AUTISTAS
- ASOCIACIÓN VIUDAS DE ALICANTE
- ASPACE VALENCIA
- ASPANION
- ASPRODIS ELDA
- ASSOCIACIÓ XARXA

- ATEM
- AUTISTAS
- AVA ALICANTE
- AVAAR ARTRITIS
- AVACU
- AVAEH
- AVAES
- AVAF
- AVALUS (LUPUS)
- AVAPREM
- AVAR
- AVSPW
- AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA
- AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
- AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
- AYUNTAMIENTO DE LA VALL D'UIXO
- AYUNTAMIENTO DE PATERNA
- AYUNTAMIENTO DE PICASSENT
- AYUNTAMIENTO DE TORRENTE
- AYUNTAMIENTO DE VINALESA
- AYUNTAMIENTO DE VILA-REAL
- AYUNTAMIENTO DE BENISSA
- AYUNTAMIENTO DE CARLET
- AYUNTAMIENTO DE ALBORAYA
- AYUNTAMIENTO DE CALPE
- BANCO DE LOS POBRES DE CASTELLÓN
- BHRAMA KUMARIS
- BONA GENT
- CARITAS CASTELLÓN
- CARITAS GANDIA
- CARITAS VALENCIA
- CASA OBERTA
- CC VALENCIA
- CCV ALCOI

- CENTRO SOCIAL Nº 7
- COCEMFE-ALICANTE
- COMISIONADO PARA LA INMIGRACIÓN
- COMITÉ CIUDADANO ANTI-SIDA CV
- COMUNIDAD TERAPEUTICA
- COMUNICATIC
- CONCAPA C.V.
- CONCEJALIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. AYTO. DE ALICANTE
- CONSELL DE LA JOVENTUT VALENCIA
- CONSELL JOVENTUT COMUNITAT VALENCIANA
- CONSELLERIA BIENESTAR SOCIAL
- CONSELLERIA DE SANIDAD
- COOPERACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA
- COPAVA COORDINADORA CENTROS
- COTLAS
- CRUZ ROJA ALICANTE
- CRUZ ROJA VALENCIA
- CRUZ ROJA ALDAIA
- CRUZ ROJA ASAMBLEA GANDIA
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA COMUNIDAD VALENCIANA
- CRUZ ROJA GANDIA
- CSI-CSIF
- D. G. ORDENACIÓN EDUCATIVA Y POLÍTICA
- UNIÓN DEMOCRÁTICA Y PENSIONISTAS
- D. G. INTERIOR
- DIPUTACIÓN DE VALENCIA
- DIRECCIÓN TERRITORIAL BIENESTAR SOCIAL. VALENCIA
- DISCAPACITADOS MARINA ALTA
- DÍSTONIA EN ESPAÑA
- DOMUS PACIS- CASAL DE LA PAU
- DON BOSCO COOPERACIÓN
- ELCHE ACOGE
- ENDAVANT
- ENFERMOS DE HEPATITIS C

- FACULTAD DE ESTUDIOS DE EMPRESA. UPV
- FAPA
- FAVCOVA
- FEAPS COMUNIDAD VALENCIANA
- FEDERACIÓ ALCOI SOLIDARI
- FEDERACIÓN AAVV DE VALENCA
- FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS
- FEDERACIÓN DE FAM. Y DISCAPACITADOS DE MANISES
- FEDERACIÓN ENFERMEDADES MINORITARIAS
- FEDERACIÓN EUROPEA DE ASOCIACIONES DE VECINOS
- FEDERACIÓN VALENCIANA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS
- FESORD CV
- FEVADIS
- FOMCOVA-FEDERACIÓN ORGANIZACIONES
- FONS VALENCIA PER LA SOLIDARITAT
- FUNDACIÓN BANCAJA
- FUNDACIÓN DASYC
- FUNDACIÓN DE LA CV PARA LA CREACIÓN DE EMPLEO
- FUNDACIÓN DON BOSCO
- FUNDACIÓN ESTEMA
- FUNDACIÓN FLORIDA
- FUNDACIÓN VICENTE BLASCO IBAÑEZ
- FUNDACIÓN VICENTE FERRER
- GARA
- GESTIÓN GYAS
- GLOBALIZACIÓN DERECHOS HUMANOS
- GRUP DE MISSIONS DE LA VALL
- HERMANAS CONSOLACIÓN DE CASTELLÓN
- HOSPITAL PROVINCIAL OFICINA VOLUNTARIADO
- INSUFICIENCIA RESPIRATORIA
- INTEGRACIÓN SIN
- ISMAR
- IVAJ
- JOVESOLIDES

- JUCOVA
- JUNIORS MD (VILAMARCHANT)
- LA CASA DEL TEMPS
- LA CASA GRANDE
- MANOS UNIDAS. DELEGACIÓN VALENCIA
- MAPAYN MUNDI
- MEDICOS DEL MUNDO
- MISIÓN EVANGÉLICA URBANA
- MI-SOL
- MUJERES 2000
- OCUPACIONALES CV
- PARROQUIA DEL CARMEN
- PATIM
- PAYASOSPITAL
- PLATAFORMA VALENCIANA DE ENTIDADES DE VOLUNTARIADO SOCIAL
- PRADER WILLI
- PROTECCION CIVIL
- PROYECTO HOMBRE
- REHABILITADOS DE ALCOI)
- RENOVA
- SACRA AMAT
- SANITARIOS VOLUNTARIOS ENFERSER
- SECOT
- SERVICIOS SOCIALES ENFERSER
- SET D'ARTS
- SOS CHILDREN
- TESO TELECOMUNICACIONES SOLIDARIAS
- TORRENT-SOLIDARIA
- UNICEF
- UNIÓN DEMOCRÁTICA Y DE PENSIONISTAS
- UNION DE SEPARADOS
- UNIVERSIDAD DE ALICANTE
- UNIVERSIDAD DE VALENCIA

- UPAPSA
- USO DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL
- VALENCIA 2015
- VEURO
- VILLA TERESITA
- VIVIENDAS PARA LOS SIN TECHO
- VIVIR COMO ANTES
- VOLUNTARIADO AMBIENTAL BENIDORM
- X FRÁGIL
- YMCA
- YACHAYWASI INTERNACIONAL ENTURAK

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunidad de aprendizaje o de práctica

Son experiencias innovadoras, de gran potencial, puestas en práctica en muy diferentes ámbitos, que permiten generar conocimiento a la vez que construir sentimiento de identidad compartida (*Etienne Wenger*).

Indicadores de evaluación de la eficiencia y uso de las nuevas tecnologías

- *Indicadores intrasociativos*: miden el desarrollo del trabajo en red dentro de las organización o en conexión con sus otras unidades de acción.
- *Indicadores interasociativos*: analizan su interconexión o colaboración en red con otras entidades voluntarias.
- *Indicadores extrasociativos*: reflejan su capacidad para conectar con la sociedad a través de las redes de información.

Marketing con causa tecnológica

Es el marketing con causa al uso, pero con la particularidad de que los fondos obtenidos deben dedicarse, en su totalidad o en parte, a la adquisición de equipamientos y dotaciones informáticas.