MANUAL DO VOLUNTARIO

(REGULAMENTO DE ACCIÓN VOLUNTARIA)

ORÍXES INSTITUCIÓN BENÉFICA COCINA ECONÓMICA

A Cocina Económica é unha institución benéfica constituída no ano 1891 grazas ao seu fundador Antonio Togores e Corbián.

Foi inaugurada o 23 de setembro de 1891 na súa sede da rúa Magdalena número 159, pero no ano 1921 trasládase ao novo edificio, obra do arquitecto ferrolano Rodolfo Ucha, situada na rúa Rubalcava, actual sede, sendo a inauguración o día 1 de setembro.

RECURSOS ECONÓMICOS

CAUSAS	**Económicas:** precisamos recursos para financiar o servizo de comedor social dirixido ás persoas máis vulnerables.
	Sociais: promover a participación da sociedade na institución (socios e doadores), incrementando a súa sensibilización, compromiso e implicación.

Procedencia dos nosos **fondos**:

PÚBLICA	PRIVADA
Entidades e Administracións Locais, Provinciais e Autonómicas.	Persoas e Empresas implicadas en causas sociais. Tanto a nivel económico coma en víveres.

RECURSOS HUMANS

VOLUNTARIOS

A institución será administrada pola Xunta Directiva, cuxos membros desenvolverán as súas funcións de forma gratuíta. Art.º 19 Estatutos

Incorporación en agosto de 2010 de voluntarios pertencentes á Oficina de Voluntariado do Concello de Ferrol e desde xuño de 2015 xestión propia a través da inscripción no rexistro de acción voluntaria de Galicia.

PERSOAL REMUNERADO

Para manter a estrutura, funcionamento e o servizo prestado é necesaria a existencia de profesionais para unha mellora contínua das necesidades técnicas e de xestión.

SOCIOS

Persoas e empresas que colaboran coa institución achegando recursos económicos de forma periódica a través dunha cota. Achegas con carácter de donativo fixo. Son benfeitores - protectores, art.º 8 Estatutos.

DOADORES

Persoas e empresas que colaboran coa institución achegando recursos económicos ou en especie esporádicamente.

VALORES E PRINCIPIOS

A Cocina Económica e todas as persoas relacionadas con esta nas súas actuacións estarán vinculados nas súas actuacións polos seguintes valores xerais, estatutarios e éticos.

- **Universalidade e solidariedade**: aberta a toda a cidadanía en beneficio de persoas sen recursos.
- **Sentido de pertenza**: é un valor que os socios se sintan membros e copropietarios dunha asociación, reflíctese na satisfacción dos socios coa institución.
- **Prevención, cooperación e interrelación**: entre os fins estatutarios encóntrase a proporción de alimento como necesidade social dos seus usuarios; cooperando, se iso fose necesario, con intervencións comúns e integrais e procurando a implicación e compromiso dos cidadáns.

  Así mesmo trátase de comprometer a maior parte dos cidadáns, sensibles á situación das persoas necesitadas. Deste xeito, mellorará o funcionamento da institución o que deriva directamente nos servizos prestados aos usuarios.
- **Igualdade e respecto**: toda a cidadanía terá dereito aos servizos proporcionados pola institución, sen que se poida producir discriminación por razóns de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, idade, minusvalidez, ideoloxía, crenza ou calquera outra circunstancia de carácter social ou persoal.
- **Autonomía persoal e vida independente**: procurarase facilitar os medios necesarios para que os usuarios dispoñan, dentro da capacidade de actuación da institución, dos alimentos necesarios para desenvolver os seus proxectos vitais.
- **Economía, eficacia, eficiencia e calidade:** a xestión dos servizos prestados realizarase con criterios de economía, eficiencia, eficacia e calidade. A institución empregará os instrumentos idóneos para cada intervención mediante un uso racional dos seus propios recursos baixo un compromiso ético de mellora continua e aprendizaxe.

- **Planificación:** se implantarán os mecanismos de planificación que permitan unha mellora da eficacia, obxectividade e transparencia na toma de decisións.
- **Calidade**: compromiso ético de estar sempre na mellora continua, actitude de aprendizaxe.
- **Transparencia**: claridade, apertura, comunicación, sinceridade; inflúe non só na xestión, senón tamén nas relacións, os criterios e as actuacións. Ofrecer un servizo con honradez nos seus comportamentos.
- **Profesionalidade:**. as persoas relacionadas coa institución exercerán as súas actividades con relevante capacidade e aplicación.
- **Legalidade:** toda actuación da institución ou das persoas relacionas con esta exercitarán as súas funcións de acordo á lei vixente e non conforme a súa vontade.
- **Equilibrio presupostario:** os ingresos previstos deberán cubrir a totalidade dos gastos que haxan de ser executados no exercicio presupostario.

FINS

Art. 7 Estatutos:

"O fin principal é proporcionar comida cociñada a persoas con escasos medios económicos, a prezos meramente simbólicos ou de xeito gratuíto. Os usuarios deberán consumir os alimentos cociñados no horario previsto no comedor da propia asociación asistencial, e só en casos especiais serán autorizados para levarse a comida fóra do local".

MISIÓN E VISIÓN

MISIÓN

Proporcionar comida ás persoas máis vulnerables que contan con limitados medios económicos, satisfacendo determinadas necesidades de alimentación e traballar cara ás accións de carácter integral, realizadas en coordinación con outras entidades sociais.

VISIÓN

Ser unha entidade social de referencia na cidade en canto a sensibilización sobre as persoas sen recursos e a participación activa da sociedade.

OBXECTIVOS

A Política de Calidade determina os compromisos e obxectivos, ademáis como outros obxectivos:

OBXECTIVO XERAL

- Proporcionar comida a persoas e familias que contan con limitados medios económicos, reforzando deste xeito a cobertura das necesidades primarias.

OBXECTIVOS OPERATIVOS

- Aumentar o grao de sensibilización pública en relación coa situación que viven as persoas que experimentan pobreza e exclusión social.
- Formular que a loita contra a pobreza non é unicamente responsabilidade das entidades sociais e dos poderes públicos senón que recae sobre a sociedade no seu conxunto

- Concienciar á sociedade sobre a importancia que teñen construír unha sociedade baseada na cohesión e en conceptos como a solidariedade, a xustiza social, o desenvolvemento sostible, o benestar social e a igualdade de oportunidades.
- Impulsar unha rede de voluntariado social.
- Reforzar o compromiso social e o labor realizado ao longo dos anos para promover unha mellora continua

DESCRIPCION SERVIZOS

Co fin de traballar polo benestar de todas aquelas persoas en situación ou risco de exclusión social, os servizos específicos prestados dentro do servizo de comedor social son:

SERVIZO COMEDOR (COMIDAS E CEAS)

Horario mediodía: 12.30-14.30, de luns a domingo. No caso de necesidade, poderá haber dúas quendas.
Horario cea: 20.00-21.30, de domingo a venres, festivos pechado.

Cobertura de necesidades de alimentación a todas aquelas persoas con limitados recursos económicos.

Observacións:

Segundo o artículo 7 dos Estatutos y tendo en conta circunstancias especiais, podería existir un SERVIZO DE RECOLLIDA de comida cocinada.

SERVIZO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Ademais de realizar unha valoración das situacións das persoas usuarias, infórmase e asesora sobre a rede de recursos sociais, así como outras tarefas de intervención social como son a orientación, apoio, potenciación e mobilización de recursos, coordinacións, derivacións, etc.

ATENCIÓN ÁS PERSONAS USUARIAS

A exclusión social se entende como un concepto multidimensional, que afecta negativamente aos diferentes aspectos do desenvolvemento humano, non sólo aos materiais:

PRIVACIÓN SOCIAL

A pérdida ou inexistencia de relacións sociais disminúe as opcións de participación, á vez que nos deixa nunha situación de indefensión ante condicións de vulnerabilidade.

PRIVACIÓN ECONOMICA

A estructura económica da sociedade, o seu sistema de distribución da riqueza, o acceso á información, as situacións de crisis económica, de reestructuración dos sistemas de produción, as percepcións e estereotipos, o racismo e a discriminación, os entornos degradados como, por exemplo, as zoas urbanas ou rurais en declive.

PRIVACIÓN POLITICA

Os sistemas normativo, legal e administrativo xogan un papel fundamental para garantizar a participación igualitaria e o acceso á xusticia de todos os individuos.

Estos sistemas, ademáis, son indispensables para compensar as desventaxas dos niveis anteriores: redistribución da riqueza, protección do desempleo, sanidade, educación, vivenda...

COLECTIVOS EN RISCO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- Enfermos mentais
- Discapacitados
- Empleados economía sumerxida
- Desempleados larga duración
- Adiccións
- Persoas sen fogar
- Maiores con poucos recursos sociais e económicos
- Migrantes
- Minorías étnicas
- Trata de blancas
- Prostitución
- Presos e expresos
- Menores
- Exclusión social
- Drogodependentes

O VOLUNTARIADO

AS **MOTIVACIONS** QUE FAVORECEN O TRABALLO VOLUNTARIO PODEN SER

- ALTRUISTAS E DE SOLIDARIDADE COMUNITARIA
- DE DESENROLO PERSOAL (ocupación do tempo libre, necesidade de pertencer a un grupo, gratificación persoal)
- EMPATÍA, SENSIBILIDADE SOCIAL E COMPAIXÓN

- CENTRADAS NAS SOLUCIÓNS (desafección institucioal, burocracia)
- EXPERIENCIAS PERSOAIS QUE CREAN RESONANCIA EMOCIONAL

CARACTERÍSTICAS DO VOLUNTARIADO

- Realiza unha acción en beneficio da comunidade
- Traballa en grupo e de forma organizada
- Carácter continuo, altruísta, responsable e solidario
- Realización voluntaria e libre, fóra de calquera relación retribuída
- Debe adquirir a formación necesaria para o desenvolvemento da súa actividade

- Integración na organización sen ánimo de lucro, respetando os valores e capacidade da organización e do colectivo ao que atende
- Actitudes (como características para tarefas):
    - Solidaridade
    - Confidencialidade
    - Proximidade humana
    - Constancia
    - Capacidade de adaptación e adecuación ás circunstancias
    - Empatía
    - Aceptación de normas e sistema de funcionamento do equipo e da tarefa a desenvolver
    - Compromiso de dedicación
    - Participación
    - Motivación e paciencia

A IMPORTANCIA DE **CREAR EN REDE**

- Coñecemos a persoas coas que compartimos valores e principios.
- Cada persoa ten a súa motivación ou o seu camiño vital.
- Permite sincronizar enerxía, esforzo, recursos, necesidades.

HABILIDADES SOCIAIS

Unha das partes máis importantes da nosa vida son as relacións sociais, xa que en cada unha das cousas que facemos hai un compoente de relación cós demáis que determina en gran medida (facilitando o entorpecendo) a nosa búsqueda da felicidade. De todas formas, está claro que é algo que se adquire a través de experiencias que nos van modelando ata facernos expertos nesas habilidades. Unha interacción placenteira nos fai sentir que desenvolvemos as nosas tarefas con maior eficacia. Unhas boas habilidades sociais nos serán útis en multitude de ocasións, por exemplo algunhas ideas:

- Contexto interpesonal, examinar o contexto (quen, cando, cómo se emiten as respostas
- Respetando as conductas dos demáis, tan habilidoso é expresar un cumplido como aceptalo de forma adecuada. A forma como reaccionamos ás conductas dos demáis ten sempre as súas consecuencias.
- Resolver e minimizar problemas, co obxectivo de manter o mellorar unha relación e de manter a autoestima

Hai quen considera que a asertividade e as habilidades sociais son términos sinónimos, pero vamos a considerar que a asertividade é sólo unha parte das habilidades sociais, aquela que reúne as conductas e pensamentos que nos permiten defender os dereitos de cada un sen agredir nin ser agredido.

O adestramiento asertivo consiste en ensinar a que a xente pode defender os seus dereitos ante situacións que evidentemente son inxustas. Unha das técnicas que mellor funcionan é desarmar antes á outra persoa cun cumplido ou reconocemento, para despois pasar a expresar o que necesitamos. É necesario darse conta de que para todo hai un momento, e saber encontrar o momento adecuado para decir as cousas tamén é unha habilidade.

Hai que recordar que ser asertivo é expresar os nosos puntos de vista respetando aos demáis.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DA PERSOA VOLUNTARIA

O voluntariado é unha experiencia e a forma de participación social por excelencia; pero participar non consiste só en ser convocado e asistir como espectador ás actividades, participar é algo máis, significa TOMAR PARTE: colaborar, contribuír, compartir ideas e opinións, interesarse, intervir, comprometerse, ser protagonista do que acontece arredor.

Para iso, é necesario:

-**QUERER** facer cousas, sentir ilusión, necesidade, desexo por facer algo: a motivación é a primeira condición para a participación.

-**SABER PARTICIPAR,** non é suficiente con querer facelo, hai que saber como

-**PODER PARTICIPAR,** ter espazos onde desenvolver a súa acción voluntaria.

Para iso a entidade debe:

- **MOTIVAR** para que as persoas QUEIRAN PARTICIPAR
- **FORMAR** para que as persoas SAIBAN PARTICIPAR
- **ORGANIZAR** para que as persoas POIDAN PARTICIPAR

As canles para iso son: a formación inicial, a realización das tarefas dos servizos, as reunións, a identificación e comunicación de propostas, suxestións, etc.

FUNCIÓNS DA ACCIÓN VOLUNTARIA NA COCINA ECONÓMICA:

Os voluntarios realizarán as seguintes funcións:

Dentro do servicio de comedor:

- Preparación das mesas (menaxe, etc) para os servizos
- Axudar a servir a comida nas mesas, no caso das ceas
- Recoller as mesas
- Repoñer as mesas, no cao de máis turnos
- Limpeza da zona de comedor (mesas e cadeiras) e incluíndo varrer

Fóra das instalacións:

- Campañas de recollidas de alimentos ou de captación de socios

➢ Algunha outra que poiderase designar

PRINCIPIOS QUE REXERAN AS RELACIONS DA PERSOA VOLUNTARIA E A ENTIDADE

As relacións entre a persoa voluntaria e a entidade veñen establecidas por este documento interno, o regulamento de réxime interno, os estatutos, o código ético e de bo goberno, o acordo de incorporación e o compromiso de confidencialidade.

O procedemento a seguir na xestión de voluntariado será a seguinte:

1. Entrevista inicial, asina autorización protección de datos e valoración; así como información relativa a horarios e funcionamento servizos
2. Formación específica interna en manipulación de alimentos segundo Manual de formación e o Formato de rexistro de cuestionario de avaliación. A devandita formación actualizarase cada 5 anos.

3. Titoría previa á incorporación (entrega como mínimo do Manual do Voluntariado e RRI). Firma do acordo de incorporación de voluntariado, compromiso de confidencialidade e outros documentos internos
4. Dotación recursos necesarios para a acción a desenvolver
5. Alta como voluntario, alta na póliza de seguros e inicio actividade voluntaria
6. Coordinación entre área social-administrativa e de cociña
7. Seguimento voluntarios
8. Emisión do certificado de participación, en caso de solicitude deste por parte da persoa voluntaria

CONDICIONS DE ADMISIÓN DA PERSOA VOLUNTARIA:

1. Poderán realizar a súa inscrición con carácter de persoas voluntarias, como desenvolvemento da acción voluntaria, no servizo de comedor levado a cabo por esta entidade toda persoa física maior de idade ou menor dende os 16 anos (sempre e cando os seus pais ou tutores o autoricen por escrito, a súa participación se adapte as súas características e con respeto en todo caso á voluntade do menor), sen que poida producirse discriminación ningunha por razón de nacemento, etnia, xénero, sexo, orientación sexual, relixión, minusvalidez, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.
2. A inscrición de persoas voluntarias non poderá ser levada a cabo por persoas beneficiarias ou usuarias dos servizos da entidade ou cun perfil das mesmas características, ser por iso incompatible a condición de beneficiario/usuario con persoa voluntaria.

3. Poderán ser admitidas como voluntarias todas as persoas físicas, segundo o anteriormente descrito, con capacidade de obrar abondo que teñan interese no desenvolvemento do fin da entidade sen recibir contraprestación ou mediar obriga.

PERDIDA CONDICIÓN PERSOA VOLUNTARIA

1. Por incumprimento das instrucións ou directrices establecidas polo persoal de referencia ou Dirección desta entidade para o desenvolvemento das actividades da persoa voluntaria
2. Por incumprir os deberes que constan neste documento e no acordo de incorporación
3. Por incorrer nalgunha das causas de incompatibilidade
4. Por desvinculación de feito mediante a negativa reiterada a participar nalgunha tarefa ou servizo, malia que a persoa voluntaria non comunique a súa vontade de desvincularse deixando sen efecto o acordo de incorporación (art.7 do acordo de incorporación)
5. Por causa legal, estatutaria ou reglamentaria

DEREITOS E DEBERES da persoa voluntaria:

- A PERSOA VOLUNTARIA ten os seguintes dereitos

a) Ser tratadas sen ningún tipo de discriminación con respecto da súa liberdade, dignidade, intimidade e crenzas.

b) Recibir a información, orientación, formación e apoio necesarios para o exercicio da súa actividade e realizar a súa actividade nas debidas condicións de seguridade e hixiene.

c) Dispoñer dunha acreditación identificativa da súa condición de persoa voluntaria.

d) Recibir da entidade de acción voluntaria os medios materiais que requira o exercicio das actividades e das tarefas que se lle asignen.

e) Participar activamente na entidade, de acordo cos seus estatutos e normas de actuación.

f) Acordar libremente coa entidade de acción voluntaria na que se integren o contido e as condicións da súa actividade voluntaria, a definición das tarefas, o tempo e o horario de dedicación.

g) Estar asegurada mediante póliza que cubra os riscos de accidente da propia persoa voluntaria, así como por danos e perdas causados a terceiros, derivados directamente da súa acción voluntaria.

h) Ser reembolsadas polos gastos realizados no desenvolvemento das súas accións voluntarias nos termos previamente acordados coa entidade na que se integren.

i) Solicitar e polo tanto, recibir certificación de su participación en la acción voluntaria

j) Obter cambio de horario ou día de servizo asignado cando existan causas que o xustifiquen, dentro das posibilidades da entidade.

k) Renunciar libremente, despois do correspondente aviso, á súa condición de persoa voluntaria.

l) Calquera outro dereito recoñecido no resto do ordenamento xurídico

- A PERSOA VOLUNTARIA ten os seguintes deberes:

a) Realizar a súa actividade conforme aos principios establecidos na lei

b) Gardar a debida confidencialidade sobre a información recibida e coñecida no desenvolvemento da súa actividade voluntaria (asina de documento específico anexo).

c) Actuar de forma dilixente, coordinada, responsable e solidaria no desenvolvemento da actividade voluntaria, realizando a súa actividade voluntaria conforme ás normas e os principios establecidos na normativa reguladora, e colaborando coa entidade e co resto de persoas voluntarias en conseguir a maior eficacia e calidade nos servizos e obxectivos que se leven a cabo.

d) Seguir as instrucións axeitadas aos fins da acción, impartidas no desenvolvemento das actividades encomendadas.

e) Participar nas actividades formativas que se entendan necesarias para un desenvolvemento axeitado dá acción voluntaria.

f) Respectar os dereitos das persoas destinatarias da súa acción voluntaria e das demais persoas voluntarias coas que colaboren.

g) Cumprir os compromisos adquiridos coa entidade, respectando os fins, os obxectivos e a normativa interna.

h) Rexeitar calquera contraprestación que poidan recibir pola súa actividade, ben do beneficiario, ben doutras persoas relacionadas coa súa acción.

i) Utilizar debidamente a acreditación identificativa da súa condición de persoa voluntaria e os distintivos da entidade, así como proceder á súa devolución cando finalice a actividade.

j) Coidar e respectar aos recursos materiais que poña á súa disposición a entidade.

k) Notificar á entidade a renuncia coa antelación previamente acordada, para que se poidan adoptar medidas necesarias para evitar prexuízos para a actividade na que participa.

l) Participar na acción voluntaria

m) Os demais deberes establecidos polo resto do ordenamento xurídico.

DEBERES da entidade:

a) Elaborar un "Manual do voluntariado" (Regulamento de acción voluntaria), onde se indicarán as condicións específicas de admisión e a perda de condición de persoa voluntaria, os dereitos e deberes desta, os mecanismos para a súa participación na entidade e os principios que rexerán as relacións entre esta e aquela.

b) Informar as persoas voluntarias sobre o fin do réxime de funcionamento da entidade de acción voluntaria.

c) Cubrir os posibles gastos das persoas voluntarias derivados do desenvolvemento da súa actividade voluntaria.

d) Impedir que se substitúan, a través das actividades que realicen as persoas voluntarias, postos de traballo que deban ser retribuídos.

e) Cumprir os acordos establecidos coas persoas voluntarias no seu compromiso de colaboración.

f) Facilitar ás persoas voluntarias unha acreditación que as habilite e identifique para o desenvolvemento da súa actividade.

g) Expedir, despois da solicitude da persoa interesada, un certificado que acredite a súa condición de persoa voluntaria, con indicación de datas e duración nos programas que participo.

h) Garantir ás persoas voluntarias a realización das súas actividades nas debidas condicións de hixiene e seguridade, en función da súa natureza e características

i) Subscribir unha póliza de seguros que cubra as persoas voluntarias dos riscos de accidentes derivados do desenvolvemento da actividade voluntaria, así como a terceiros por danos e perdas eventualmente causados polas persoas voluntarias no exercicio da devandita actividade.

j) Facilitar a participación das persoas voluntarias.

k) Redactar anualmente unha memoria

l) Levaren un rexistro interno informático de altas, baixas e outras incidencias relacionadas coas persoas voluntarias, con especificación das actividades que desenvolven

m) Garantir a información, a orientación, e a formación adecuado das persoas voluntarias que colaboren coa entidade para conseguir a maior eficacia na súa actividade, así como dotalas dos medios precisos.

ñ) Efectuar o seguimento e a avaliación das actividades programadas, velando porque á actuación programada se execute nos termos previamente acordados.

o) Cumprir as restantes obrigas que deriven do establecido no resto do ordenamento xurídico.