

Manual de gestió del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAAC)

10. Protocol del voluntariat

1. Objecte

Determinar la definició, funcions, drets i deures de les persones que col·laborin amb el CAAC com a voluntariat.

Establir el procediment per a la captació i inscripció de voluntaris, les normes de funcionament de la tasca del voluntariat i la sistemàtica de les seves relacions amb el CAAC.

2. Camp d'aplicació

Totes aquelles persones que formalitzin com a voluntaris la seva relació amb el CAAC.

3. Consideracions generals

– Tenen la categoria de **voluntaris** aquelles persones que presten, de forma altruista, solidària i lliure, determinats serveis de suport al CAAC sense tenir relació laboral, funcional, mercantil o qualsevol altra retribuïda, amb el Centre.

– La prestació d'aquests serveis, per tant, no té una contraprestació econòmica, sens perjudici del dret a reembossament de les despeses que el desenvolupament de l'activitat voluntària pugui comportar i que està regulat en aquest Protocol.

– El CAAC ha creat la figura del **Coordinador de Voluntaris**, que té les següents funcions:

- Coordinar l'actuació de tots els voluntaris i planificar la distribució dels mateixos, tenint en compte la seva disponibilitat, per a cobrir el màxim espectre horari possible.
- Avaluat, conjuntament amb al direcció del Centre, les sol·licituds de voluntaris, i efectuar-ne les entrevistes personals.
- Col·laborar amb el personal del Centre en la formació dels voluntaris.

- Actuar com a interlocutor immediat amb els voluntaris, i com a transmissor d'informació entre els voluntaris i la direcció del Centre.

- En general, donar assistència al voluntariat en totes aquelles incidències que puguin succeir durant el desenvolupament de la seva col·laboració.

– Les tasques a realitzar pels voluntaris del CAAC són les següents:

- Passejar, exercitar i socialitzar els animals, tenint especial cura del captament amb els visitants del Parc de Collserola, d'anar identificats com a voluntariat del CAAC durant la passejada, i de la recollida d'excrements de l'animal.

- Col·laborar amb les visites als animals realitzades per part de possibles adoptants o persones que vinguin a localitzar un animal perdut, prèvia indicació del coordinador de voluntaris o del responsable del Centre.

- Tasques complementàries per a la cura i benestar dels animals (rentar, raspallar, tallar cabells,...)

– Per raons sanitàries, les zones de quarantena i aïllament queden excloses de les tasques de suport del voluntariat.

– Els voluntaris, pel fet de ser-ho, tenen uns drets i uns deures, que es recullen en aquest Protocol. L'Agència de Salut Pública de Barcelona i el propi CAAC es responsabilitzen del compliment dels drets, mentre que els voluntaris han d'assumir el dels deures.

– Les persones voluntàries tenen els següents drets:

- Tenir el reconeixement públic a la seva tasca.
- Ser tractat amb respecte a la seva pròpia ideologia i creences.
- Disposar d'un espai propi per al voluntariat, com a facilitació de la seva estança mentre no estiguin realitzant la seva tasca de suport.

- Tenir un distintiu, facilitat pel CAAC, que els identifi-qui com a voluntaris del centre (armilla o altre que el CAAC determini).
 - Disposar del material necessari per a portar a terme les seves tasques, i per a realitzar-les en adequades condicions de seguretat i higiene.
 - Tenir una assegurança de responsabilitat civil i danys propis per riscos derivats directament de l'exercici de l'activitat voluntària, així com dels danys i perjudicis a tercers que puguin causar les persones voluntàries com a conseqüència de la realització de les seves actuacions de voluntariat, assegurança que els proporcionarà l'ASPB durant el temps que realitzin les funcions de voluntaris al Centre.
 - Rebre la **Guia per al Voluntariat del CAAC**, document que els serà lliurat a l'inici de la seva col·laboració amb el Centre, i que comprèn la informació sobre els drets i els deures dels voluntaris, les tasques a realitzar, l'horari en què es poden efectuar, les normes de funcionament del Centre i altres aspectes relacionats amb el desenvolupament de la seva col·laboració.
 - Rebre informació sobre les novetats que afectin el CAAC.
 - Rebre la informació, orientació i formació adequada sobre els animals de companyia, així com rebre les indicacions precises sobre les tasques de col·laboració a realitzar. Aquesta formació anirà a càrrec del personal del Centre adequat en cada cas i del Coordinador de Voluntaris, segons la matèria que es tracti.
 - Ésser escoltats pels responsables del Centre, a través del coordinador de voluntaris o per escrit mitjançant model normalitzat, en les seves queixes i suggeriments.
 - Rebre una certificació que acrediti la seva participació com a persona voluntària al CAAC.
 - Cessar lliurement en la seva condició de persona voluntària del CAAC.
- Les persones voluntàries tenen els següents deures:
- Notificar i mantenir informat el Centre de la seva disponibilitat d'assistència i col·laboració, així com els possibles canvis que sorgeixin.
 - Col·laborar en el compliment dels compromisos adquirits per l'ASPB i pel CAAC, respectant els seus fins i la seva normativa.
- Atendre i seguir les instruccions del responsable del CAAC, dels seus treballadors i del coordinador de voluntaris.
 - Respectar que les decisions al voltant dels animals corresponen únicament als professionals del Centre.
 - No utilitzar les dependències de l'edifici principal (a excepció de l'espai autoritzat destinat als voluntaris), ni accedir a la zona de box de quarantena i/o aïllament, si no és amb autorització expressa del responsable del CAAC.
 - No manipular documentació del CAAC, i mantenir estricta confidencialitat pública sobre els assumptes i la informació dels que puguin tenir coneixement i que afectin a persones o animals del Centre.
 - No parlar en nom del CAAC sense autorització expressa dels seus responsables, i utilitzar degudament l'acreditació i distintius de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.
 - No prendre iniciatives que no hagin estat programades o autoritzades expressament.
 - Anar identificats com a persones voluntàries del CAAC durant la prestació de la seva col·laboració, especialment durant les passejades dels animals fora del recinte del Centre.
 - Tenir cura dels animals durant el seu passeig, utilitzar per a fer-ho la corretja i si s'escau el morrió, fer-ho amb respecte a la resta de vianants del Parc de Collserola, i recollir els excrements que l'animal pugui generar, d'acord amb les indicacions contingudes a la Guia del voluntariat del CAAC.
 - Signar, cada vegada que actuïn com a voluntaris del CAAC, al *full d'assistència*.
 - Participar en les activitats de formació que organitzi específicament l'ASPB per al desenvolupament de les seves funcions de col·laborador, així com en les que, amb caràcter periòdic, siguin necessàries per a mantenir la qualitat dels serveis.
 - Respectar els recursos materials que el CAAC i l'ASPB posin a la seva disposició.
- L'Agència de Salut Pública de Barcelona té els següents deures:
- Complir els compromisos adquirits amb els voluntaris a l'Acord de col·laboració com a voluntari/ària del CAAC.

- Acreditar la subscripció d'una pòlissa d'assegurança, que cobreixi els voluntaris dels riscos d'accidents i malalties derivats directament de l'exercici de l'activitat voluntària, així com dels danys i perjudicis a tercers que puguin causar les persones voluntàries com a conseqüència de la realització de les seves actuacions de voluntariat.
- Lliurar a les persones voluntàries la Guia per al voluntariat quan aquestes inicien la seva vinculació amb el CAAC, així com la formació que requereixin per a realitzar correctament les seves tasques.
- Dotar els voluntaris dels mitjans adients per al compliment de les seves tasques, i per a que aquestes es facin en condicions d'higiene i seguretat en el treball.
- Establir sistemes interns d'informació i formació perquè els voluntaris puguin realitzar les seves col·laboracions de manera correcta.
- Facilitar al voluntari una acreditació que l'identifiqui per al desenvolupament de l'activitat.
- Expedir, al voluntari que ho sol·liciti, un certificat que acrediti els serveis prestats al Centre.
- Portar un registre d'altres i baixes del voluntariat, que compleixi tots els requisits establerts en la normativa de protecció de dades.
- Reembossar les despeses ocasionades pel desenvolupament de l'activitat voluntària, prèvia acreditació i justificació de les mateixes per part de la persona voluntària.

4. Realització

Captació i inscripció de voluntaris

- El CAAC està obert a la col·laboració de tota la ciutadania que així ho vulgui, sense excloure ningú amb criteris apriorístics.
- L'ASPB realitzarà campanyes periòdiques de captació de voluntaris per al CAAC, intensificant-les si la direcció del Centre així ho proposa quan es detecti la necessitat d'ampliar la dotació dels mateixos.
- Per a col·laborar com a voluntari amb el CAAC cal haver complert els 18 anys d'edat, tot i que les persones d'entre 16 i 18 anys podran també ser voluntàries del CAAC amb l'autorització per escrit dels seus pares o tutors legals.
- Les persones que vulguin col·laborar amb el CAAC com a voluntaris hauran d'omplir una **Sol·licitud d'admissió**, en la que han de detallar la seva disponibilitat, motivació envers el voluntariat al CAAC, relació amb el món dels animals, i d'altra informació relacionada amb la tasca a desenvolupar. Aquesta informació, sotmesa al que s'estableix a la normativa sobre protecció de dades, servirà als responsables del Centre per avaluar la idoneïtat de la persona sol·licitant per a portar a terme les tasques de voluntariat al mateix. Si la seva edat està compresa entre els 16 i els 18 anys, se'ls lliurarà un model de l'autorització paterna/del tutor, que hauran de tornar omplert en la seva totalitat i signat.
- La informació facilitada pel sol·licitant es complementarà amb una entrevista que portarà a terme la persona o persones designades a tal efecte pel responsable del CAAC, juntament amb el *coordinador de voluntaris*.
- Si els responsables del Centre aproven la sol·licitud, la persona sol·licitant serà convocada al CAAC per a signar l'*Acord de col·laboració com a persona voluntària del CAAC*. Si es tracta d'una persona entre els 16 i els 18 anys, serà precisa la presència en el moment de la signatura de l'acord dels pares/tutors que hagin signat el full d'autorització, que restarà arxivat al Centre.
- En l'**Acord de col·laboració** s'establirà la periodicitat en les tasques de suport del voluntari, els dies i hores d'assistència del voluntari, així com la durada inicial del seu voluntariat al Centre.
- En aquesta primera trobada, una persona del servei de cuidadors i el coordinador de voluntaris l'informaran de tots aquells aspectes necessaris per al desenvolupament de la seva col·laboració i de la informació sobre el Centre que precisa per a la mateixa, lliurant-li la **Guia del voluntariat del CAAC**, que conté la informació bàsica sobre el següent:
 - Tasca o tasques que poden desenvolupar els voluntaris, instruccions per a la seva execució, i mesures de protecció i higiene durant la mateixa.
 - Disponibilitat del material necessari per a la seva tasca
 - Normativa legal relativa als animals de companyia.
 - Funcionament del Centre d'Acollida, normes internes i organigrama.
 - Mecanismes de coordinació i participació. La figura del Coordinador de Voluntaris.
 - Indicacions relatives a la utilització del Full d'assistència dels voluntaris.

- Un cop signat l'Acord de col·laboració, el voluntari ho és a ple dret.

Desenvolupament de les activitats del voluntariat

- Les persones voluntàries acudirán al CAAC amb la periodicitat i l'horari que s'estableixi en l'Acord de Col·laboració, i signaran al *full d'assistència per a voluntaris* de què disposa el Centre a l'arribada i en finalitzar les tasques de suport. Els dies i hores de prestació de col·laboració podran ser objecte de modificació de comú acord amb el Centre, amb prèvia notificació, a excepció feta de variacions originades per motius d'urgència.

- Les tasques que desenvoluparan al Centre seran aquelles per les que haguessin manifestat preferència en l'Acord de Col·laboració, tot i que per mutu acord poden ser ampliables a la resta que s'especifiquen en el present Protocol.

- Material a disposició dels voluntaris:

- El CAAC proporcionarà als voluntaris aquell material que necessitin per a la realització de les tasques encomanades, així com el vestuari i el material d'identificació i el de protecció adients en cada cas, per tal que les puguin portar a terme en condicions d'higiene i seguretat.

- El material, juntament amb el distintiu d'identificació i qualsevol altre estri necessari per al desenvolupament de les tasques de suport, serà emmagatzemat pel personal del CAAC i lliurat al voluntari en el moment de la prestació del seu servei. A la finalització del mateix, el personal voluntari el tornarà al personal del CAAC en les condicions adequades per a ser utilitzat de nou.

- Les persones voluntàries podran posar en coneixement del seu *coordinador* altres necessitats o suggeriments en relació al material necessari que trobin adequat. El *coordinador* donarà trasllat al responsable del CAAC d'aquestes propostes, la implantació de les quals serà convenientment avaluada, actuant-se en tot cas segons el procediment administratiu pel qual es regeix el funcionament del Centre, com a entitat pública que és.

- Qualsevol aportació desinteressada d'estris, materials i/o accessoris per part d'una persona voluntària està supeditada a l'autorització del responsable del CAAC, sense que la seva aprovació suposi un reconeixement de reembossament del cost o de remuneració pel seu ús.

- Activitats amb Gossos Potencialment Perillosos:

- Les persones voluntàries que realitzin les seves tasques de suport amb animals inclosos, segons la normativa

vigent, en la categoria de *gossos potencialment perillosos*, disposaran de llicència per a fer-ho, que els serà tramitada i subministrada per l'ASPB sense cap cost per a la persona voluntària.

- Aquestes activitats no podran ser dutes a terme per les persones voluntàries menors de 18 anys.

– Reembossament de despeses:

- L'ASPB reembossarà les despeses de desplaçament al CAAC dels voluntaris que hi col·laboren, dins un marc del foment de la utilització del transport públic i de l'aprofitament de recursos.

- El reembossament es portarà a terme en els casos i condicions següents:

- **Autobusos:** es reembossarà l'import dels tiquets utilitzats, prèvia presentació per la persona voluntària i comprovació, per part del personal del CAAC, de l'adequació de la data de cancel·lació amb la de la prestació del voluntari que els lliura.

- **Taxi:** els dies/hores en què els autobusos no prestin servei, l'ASPB abonarà l'import esmerçat en el desplaçament al Centre, prèvia presentació d'un rebut acreditatiu, sempre que es compleixin les següents condicions:

- Que el taxi sigui utilitzat per dues o més persones voluntàries conjuntament en la mateixa carrera.

- Que l'inici o el final de la carrera, segons procedeixi, es trobi al voltant de la zona d'inici de la Carretera de Sant Cugat (Carretera de l'Arrabassada), en la que hi ha accés de transport públic, això és, la zona d'influència de les estacions de Penitents i de Vall d'Hebron, de la L3 del Metro, i dels autobusos de les línies que tenen aturada al voltant de l'inici d'aquesta Carretera. L'inici o el final pot ser també qualsevol punt de la pròpia Carretera de Sant Cugat.

- Que en el rebut consti explícitament l'origen i final de la carrera, la data en què s'ha realitzat i aquesta correspongui al dia establert per a la prestació de la col·laboració dels voluntaris, i el número de llicència del taxista que ha efectuat el trasllat.

- **Transport privat:** l'ASPB reembossarà una quantitat per la utilització del transport privat per al desplaçament de persones voluntàries al CAAC, en les següents condicions:

- S'abonarà una quantitat fixa per trajecte, determinada pel preu per quilòmetre (segons tarifa vigent

a l'ASPB) de la distància entre el CAAC i l'inici de la carretera de l'Arrabassada (4 Km. per sentit).

- El vehicle privat ha de ser utilitzat per dues o més persones voluntàries conjuntament.
- L'ASPB respondrà davant tercers pels danys i perjudicis causats pels voluntaris en el desenvolupament de les seves tasques de col·laboració, segons el que s'estableix a l'art. 10 de la Llei 6/1996, del Voluntariat.
- Qualsevol incidència, suggeriment, queixa, modificació en les condicions de col·laboració, etc., ha de ser posada en coneixement del *coordinador de voluntaris*, que s'encarregarà de gestionar-la i donar la resposta adequada a la persona voluntària que l'hagi efectuada.
- Les persones voluntàries tenen també a la seva disposició els *fulls de queixes i suggeriments* que el CAAC té per al públic en general.

Finalització de la col·laboració dels voluntaris

- El compromís de col·laboració es pot acabar per mutu acord, o per voluntat expressa del voluntari, que haurà de notificar-ho al Centre amb un mínim de quinze dies d'antelació.
- El CAAC es reserva la potestat d'anul·lar l'*Acord de Col·laboració* amb un voluntari, i per tant donar per acabada la relació de col·laboració que l'uneix al Centre, davant les següents situacions:
 - Incompliment reiterat de les tasques que li han estat assignades, o no assistència reiterada.
 - Incompliment dels deures als que es compromet el voluntari en signar l'*Acord de Col·laboració*, i en general del que està recollit en el present Protocol dels fets.
- El fet d'haver incorregut en qualsevol dels supòsits del paràgraf anterior inhabilita la persona implicada per a tornar a realitzar tasques de voluntariat al CAAC.

5. Annexes

- Sol·licitud d'admissió com a voluntari/ ària del CAAC
- Acord de col·laboració com a persona voluntària del CAAC
- Autorització dels pares/tutors