



## **CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA DE BARCELONA**

# **PROTOCOL DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIAT**

### **1.- OBJECTE**

Determinar la definició, funcions, drets i deures de les persones que col·laborin amb el Centre Municipal d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (d'ara endavant, CAAC), com a persones voluntàries en el marc del Programa de voluntariat.

Establir el procediment per a la captació, inscripció, seguiment, reconeixement i desvinculació dels voluntaris, les normes de funcionament de les tasques 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 en el marc del Programa de voluntariat.

### **3.- CONSIDERACIONS GENERALS**

- Tenen la categoria de persones voluntàries aquelles que presten, de forma altruista, solidària i lliure, determinades tasques de suport al funcionament del CAAC, sense tenir-hi 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.
- En el marc del Programa de voluntariat existeix la figura del voluntariat supervisor (persones voluntàries actives amb més d'un any d'antiguitat que acullen i acompanyen els nous voluntaris durant els seus primers dies d'activitat) i la figura del voluntariat coordinador (persones voluntàries actives que, per la seva experiència, coneixement de la temàtica tractada i per les seves habilitats socials, poden coordinar l'activitat d'un grup de persones voluntàries, a més de fer la seva tasca com a persona voluntària).
- L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) ha creat la figura del responsable del Programa de voluntariat, un càrrec professional especialitzat, de caràcter tècnic i remunerat, el qual té les següents funcions:



- Coordinar el funcionament del Programa de voluntariat en les seves diferents fases (preparació, definició, incorporació, desenvolupament, reconeixement i desvinculació).
  - Dirigir i avaluar el funcionament tècnic de les fases que conformen el Programa de voluntariat.
  - Gestionar la captació de nous voluntaris, les seves sol·licituds i efectuar-ne les sessions informatives i les entrevistes.
  - Coordinar l'actuació de totes les persones voluntàries i planificar la distribució de les mateixes, tenint en compte la seva disponibilitat, per a cobrir el màxim espectre horari possible.
  - Dissenyar, en col·laboració amb el personal del CAAC, la formació de les persones voluntàries del programa.
  - Designar, en base a criteris tècnics argumentats, els coordinadors i supervisors voluntaris de cada tasca.
  - Actuar com a interlocutor amb la direcció del CAAC i com a transmissor d'informació entre el col·lectiu voluntari i la direcció del centre.
  - En general, donar assistència al voluntariat en totes aquelles incidències que puguin succeir durant el desenvolupament de la seva tasca de col·laboració.
- Les tasques a realitzar per les persones voluntàries del CAAC són les següents:
- Passejar, exercitar i socialitzar els animals acollits al CAAC.
  - Tasques complementàries per a la cura i benestar dels animals (rentar, raspallar, tallar cabells, etc.), segons capacitats i habilitats, i sempre seguint les indicacions del personal del CAAC.
  - Qualsevol altra tasca estable o puntual prèviament definida i acordada amb la direcció del centre i en el marc del programa de voluntariat.
- Per raons sanitàries, les zones de quarantena i aïllament queden excloses de les tasques ordinàries de suport del voluntariat.
- Les persones voluntàries, pel fet de ser-ho, tenen uns drets i uns deures, que es recullen en aquest Protocol. L'ASPB, així com la direcció del propi CAAC, es responsabilitzen del compliment dels drets, mentre que els voluntaris han d'assumir els 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 espai per a dipositar els seus objectes personals durant la seva col·laboració i com a facilitació de la seva estança mentre no estiguin realitzant la seva tasca de suport.
  - Tenir un distintiu d'ús personal, facilitat i determinat pel CAAC, que els identifiqui com a persones voluntàries.



- Disposar del material necessari per a portar a terme les seves tasques, i per a realitzar-les en adequades condicions de seguretat i higiene.
  - Ser coberts per 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, sempre que no es violin deliberadament les normes que afecten l'activitat de voluntariat. L'assegurança serà proporcionada per l'organització de la qual depèn el CAAC durant el temps que les persones voluntàries realitzin les seves funcions de voluntariat.
  - Rebre la Guia del Programa de 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 de les persones voluntàries, 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.
  - Ésser escoltats pels responsables del centre, a través del responsable del programa de voluntariat o per escrit mitjançant model normalitzat, en les seves queixes, suggeriments i felicitacions o agraïments.
  - Rebre una certificació que acrediti la seva participació com a persona voluntària del 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 en 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 director o responsable operatiu del CAAC, dels seus treballadors i del responsable del Programa de voluntariat.
  - 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 les zones de quarantena i/o d'aïllament, si no és amb autorització expressa dels responsables del CAAC.
  - No manipular documentació del CAAC, i mantenir estricta confidencialitat pública sobre els assumptes i la informació dels quals puguin tenir coneixement i que afectin a persones o animals del centre.
  - No parlar en nom del CAAC sense autorització expressa dels seus responsables.



- No prendre iniciatives que no hagin estat programades o autoritzades expressament pels responsables del centre i/o pel responsable del Programa de voluntariat.
  - 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.
  - Utilitzar degudament el distintiu identificatiu com a persona voluntària del CAAC.
  - 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 d'usuaris i visitants del Parc de Collserola, i recollir els excrements que l'animal pugui generar, d'acord amb les indicacions contingudes en la Guia del Programa de voluntariat del CAAC de Barcelona i amb les normes de cada tasca.
  - Signar, cada vegada que actuïn com a persones voluntàries del CAAC, al full d'assistència.
  - Participar en les activitats de formació bàsica i específica que organitzi el CAAC, en el marc del Programa de voluntariat, per al desenvolupament de les seves funcions de col·laboració voluntària, així com en les que, amb caràcter periòdic, calguin per a mantenir i augmentar la qualitat dels serveis del Programa de voluntariat.
  - 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 les persones voluntàries a l'Acord de col·laboració com a persona voluntària del CAAC.
  - Acreditar la subscripció d'una pòlissa d'assegurança, que cobreixi les persones voluntàries 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 activitats de voluntariat, sempre que aquelles respectin les normes establertes i la legislació vigent.
  - Lliurar a les persones voluntàries la Guia del Programa de voluntariat del CAAC quan aquestes inicien la seva vinculació amb el CAAC, les normes internes específiques que regulin les diferents tasques de voluntariat, així com la formació específica que requereixin per a realitzar correctament les seves funcions.
  - Dotar les persones voluntàries dels mitjans adients per al compliment de les seves tasques, i per a que aquestes es facin en condicions d'higiene i seguretat.
  - Establir sistemes interns d'informació i formació perquè les persones voluntàries puguin realitzar la seva activitat de manera correcta.
  - Facilitar a les persones voluntàries un distintiu que les identifiqui individualment per al desenvolupament de l'activitat.
  - Expedir, a la persona voluntària 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 legislació sobre protecció de dades personals.
- 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 persones voluntàries

- 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 o 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 prèvia dels seus pares o tutors legals.
- Les persones que expressin el seu desig de formar part del Programa de voluntariat seran convocades a sessions informatives on rebran informació sobre el CAAC i podran conèixer el funcionament del Programa de voluntariat.
- Les persones que, havent participat en les sessions informatives convocades vulguin col·laborar amb el CAAC, hauran d'omplir una *sol·licitud d'admissió*, en la qual hauran 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. 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.
- Per a formalitzar la seva col·laboració voluntària, les persones ompliran el corresponent *Acord de col·laboració com a persona voluntària del CAAC*. Si es tracta d'una persona entre els 16 i els 18 anys, serà obligatòria 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 de la persona voluntària, els dies i hores d'assistència de la mateixa, així com la durada inicial de la seva activitat al centre per a cadascuna de les tasques de voluntariat.
- Una vegada signats la *Sol·licitud d'admissió* i l'*Acord de col·laboració*, cada persona voluntària mantindrà una entrevista personal amb el responsable del Programa de voluntariat per a tractar tots aquells aspectes de caràcter personal necessaris per al desenvolupament de la col·laboració voluntària i avaluar la idoneïtat de la persona sol·licitant per a portar a terme les tasques de voluntariat.
- Al final de l'entrevista, el responsable del Programa de voluntariat lliurarà a la persona voluntària la Guia del Programa de voluntariat del CAAC de Barcelona, que conté la informació bàsica sobre el següent:
  - Tasca o tasques que poden desenvolupar les persones voluntàries, 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 CAAC, normes internes i organigrama.
  - Mecanismes de coordinació i participació.
  - Indicacions relatives a la utilització de la documentació del Programa de voluntariat.

També li seran lliurats les normatives i els consells de cadascuna de les tasques en funcionament del Programa de voluntariat del CAAC.

- Un cop signat l'*Acord de col·laboració*, i després de l'entrevista personal, la persona voluntària ho és a tots els efectes, però no podrà participar en cap de les tasques de voluntariat en funcionament sense l'acompanyament d'una persona voluntària supervisora fins a la seva participació amb aprofitament en una sessió de formació bàsica.
- Durant la formació bàsica del Programa de voluntariat del CAAC, els participants seran informats de tots aquells aspectes necessaris per al desenvolupament de la seva col·laboració en cadascuna de les tasques considerades i de la informació sobre el centre que necessita per a la mateixa, segons els continguts de la Guia del Programa de voluntariat i de les normes i els consells de cada tasca de voluntariat en funcionament.
- Les persones voluntàries seran també informades de la formació específica que els calgui per al desenvolupament de cada tasca de voluntariat.
- Tota la informació personal obtinguda durant el procés de captació i inscripció de persones voluntàries estarà sotmesa a allò que estableix la legislació vigent sobre protecció de dades.



### **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* que hagin signat, i signaran al *full d'assistència per a voluntaris* de què disposa el CAAC en arribar i en finalitzar les seves tasques al centre.
- Durant tot el desenvolupament de la tasca voluntària, les persones voluntàries aniran identificades com a tal amb el corresponent distintiu d'ús personal. És especialment important posar-se el distintiu durant les passejades dels animals fora del recinte del CAAC.
- Els dies i hores de prestació de col·laboració podran ser objecte de modificació de comú acord amb el centre, amb previ avís, a excepció feta de variacions originades per motius d'urgència.
- Les tasques que desenvoluparan les persones voluntàries al centre seran aquelles per les que haguessin manifestat preferència en l'*Acord de col·laboració*, tot i que per mutu acord poden ser ampliades a la resta que s'especifiquen en el present Protocol, i sempre, ajustades a les necessitats del centre en cada moment i a les indicacions dels seus responsables.
- Material a disposició dels voluntaris:
  - El CAAC proporcionarà a les persones voluntàries aquell material que necessitin per a la realització de les tasques encomanades, així com el material d'identificació i el de protecció adients en cada cas, per tal de 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 voluntariat, serà emmagatzemat pel personal del CAAC i lliurat al voluntari en el moment de la prestació del seu servei. En finalitzar el mateix, les persones voluntàries tornaran l'esmentat material al personal del CAAC en les condicions adequades per a ser utilitzat de nou.
  - En alguns casos, el Programa de voluntariat cedirà a les persones voluntàries el material necessari per a les seves activitats prèvia signatura del corresponent full de cessió de material del CAAC.
  - Les persones voluntàries podran posar en coneixement del responsable del Programa de voluntariat altres necessitats o suggeriments en relació al material necessari que trobin adequat. El responsable del Programa de voluntariat donarà trasllat al responsable o 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 equipament públic 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 considerats potencialment perillosos:
  - Les persones voluntàries que realitzin les seves tasques de suport amb animals inclosos, segons la normativa vigent, en la categoria de gossos considerats potencialment perillosos, hauran de disposar de la corresponent llicència administrativa per a fer-ho, la qual, prèvia valoració i proposta del responsable del Programa de voluntariat i/o del director o responsable del CAAC, les serà tramitada i subministrada per l'Ajuntament de Barcelona sense cap cost per a la persona voluntària.
  - Aquestes activitats no podran ser dutes a terme sota cap concepte per les persones voluntàries menors de 18 anys, així com tampoc per aquelles altres que no hagin estat especialment autoritzades.
  
- 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 racional 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 responsable del Programa de voluntariat de l'adequació de la data de cancel·lació amb la de la prestació de la persona voluntària 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 què hi ha accés de transport públic, això és, la zona d'influència immediata 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 i hora en què s'ha realitzat, i que aquesta correspongui al dia establert per a la prestació de la col·laboració de les persones voluntàries, així com també el NIF i el número de llicència del taxi 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 (equivalent a la tarifa vigent d'abonament de quilometratge per al personal de l'ASPB que realitza desplaçaments per motius de feina amb el seu vehicle particular), de la distància entre el CAAC i l'inici de la carretera de l'Arrabassada (4 Km. per sentit).
  - Per a satisfer l'abonament, el vehicle privat ha de ser utilitzat obligatòriament 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.
- Qualsevol incidència, suggeriment, queixa, modificació en les condicions de col·laboració, etc., ha de ser posada en coneixement del responsable del Programa de voluntariat, que s'encarregarà de gestionar-la i donar-ne la resposta adequada a la persona voluntària que l'hagi efectuada.
- Les persones voluntàries tenen també a la seva disposició els *fulls de suggeriments, queixes i felicitacions* que el CAAC té per al públic en general.

### **Règim de sancions i finalització de la col·laboració de les persones voluntàries**

- El compromís de col·laboració pot acabar de mutu acord, o per voluntat expressa de la persona voluntària, que haurà de notificar-ho al responsable del Programa de voluntariat amb un mínim de quinze dies d'antelació.
- El Programa de voluntariat disposa d'un règim disciplinari que s'aplica assegurant els drets de les persones voluntàries, en funció dels seus deures, segons les normes de les tasques voluntàries incloses en el Programa de voluntariat, sens perjudici dels seus drets fonamentals d'opinió o participació, i que inclou la creació d'una comissió de drets i deures del Programa de voluntariat.
- El CAAC, mitjançant la seva direcció, es reserva la potestat d'anul·lar l'*Acord de col·laboració* amb una persona voluntària, i per tant donar per acabada la relació de col·laboració que la 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 quals s'ha compromès la persona voluntària 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 pot arribar a inhabilitar la persona implicada per a tornar a realitzar tasques de voluntariat al CAAC.

## **5.- ANNEXES**

- Sol·licitud d'admissió com a persona voluntària del CAAC
- Acord de col·laboració com a persona voluntària del CAAC
- Autorització dels pares/tutors per a persones entre 16 i 18 anys