



XUNTA DE GALICIA



Guía para a xestión do voluntariado no caso de verteduras na costa

Esta guía foi elaborada no marco do proxecto ARCOPOL (Atlantic Regions' Coastal Pollution Response) sobre a base da guía producida por CEDRE co apoio financeiro das rexións de Aquitania e Bretaña. ARCOPOL ten como obxectivo a mellora das capacidades das autoridades locais e rexionais en canto a preparación, resposta e mitigación da contaminación marítima accidental. ARCOPOL está cofinanciado con fondos FEDER no marco do Programa Transnacional Espazo Atlántico.

Quixéramos expresar o noso agradecemento á Dirección Xeral de Xuventude e Voluntariado da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia, á Axencia de Medio Ambiente e Auga de Andalucía e á Consellería de Medio Ambiente da Xunta de Andalucía, pola revisión de contidos desta guía.

ARCOPOL



Edición: Centro Tecnolóxico do Mar - Fundación CETMAR.

*Coordinación: Instituto Tecnolóxico para o Control do Medio Mariño-INTECMAR,
Centro Tecnolóxico do Mar - Fundación CETMAR, Subdirección Xeral de Gardacostas de
Galicia - Consellería do Medio Rural e do Mar.*

Asistencia técnica: Ardora Formación e Servizos, S. Coop. Galega.

Tradución ao galego: Bruno Rama Álvarez de Ron.

Ano 2011

índice

5	1. INTRODUCCIÓN
5	2. O PAPEL DO VOLUNTARIADO NA LIMPEZA DE COSTAS AFECTADAS POR VERTEDEURAS
5	2.1. Marco regulador do voluntariado ambiental en Galicia
7	2.2. O papel do voluntariado. Dereitos e deberes
12	2.3. O voluntariado na limpeza de costas afectadas por verteduras
15	3. PLANIFICACIÓN E XESTIÓN DO VOLUNTARIADO
15	3.1. Equipo de Coordinación do Voluntariado
16	3.2. Preparación do dispositivo de voluntariado
16	3.2.1. Captación do voluntariado
18	3.2.2. Acollida do voluntariado. Loxística
22	3.2.3. Seguridade e saúde
23	3.2.4. Equipos de protección individual
25	3.2.5. Descontaminación
25	3.2.6. Responsabilidades con respecto ao voluntariado
26	3.2.7. Relacións cos medios de comunicación
28	3.3. Intervención do voluntariado
28	3.3.1. Chegada do voluntariado
28	3.3.1.1. <i>Recepción e primeira toma de contacto</i>
28	3.3.1.2. <i>Rexistro e información</i>
31	3.3.2. Xestión na zona de limpeza
36	3.4. Desmantelamento do operativo de persoal voluntario
37	3.4.1. Organización da recollida de información
39	3.4.2. Recoñecemento do traballo realizado
40	4. RESULTADOS
40	4.1. Balance da actuación do voluntariado
40	4.2. Vixilancia e control da saúde a longo prazo
41	4.3. Recompilación e difusión de boas prácticas e leccións aprendidas
41	5. BIBLIOGRAFÍA

42

6. ANEXOS

42

ANEXO 1. Recomendacións para recollida e transporte de aves petroleadas

44

ANEXO 2. Formularios de inscrición de voluntariado

45

ANEXO 3. Modelo de acordo de incorporación da persoa voluntaria á organización

49

ANEXO 4. Modelo de parte de accidentes e incidentes

50

ANEXO 5. Folleto informativo para o voluntariado

52

ANEXO 6. Modelo de recollida de información

53

ANEXO 7. Certificado de accións de voluntariado

1. INTRODUCCIÓN

Os últimos episodios de verteduras de petróleo en Europa e Extremo Oriente demostraron que a xestión adecuada do voluntariado en operacións de resposta á contaminación costeira ten unha grande importancia no desenvolvemento dunha actuación máis rápida e máis eficiente, así como dunha mellor coordinación entre entidades locais, rexionais e nacionais.

É importante que o marco de actuación e o rol a desempeñar polo voluntariado sexa coñecido tanto polos responsables da xestión do operativo de resposta ante un derramo como polas propias persoas voluntarias. Isto permitirá sacar o máximo partido da actuación do voluntariado, evitando erros e conflitos que poidan lastrar o éxito do operativo, e contribuíndo a unha maior satisfacción por ambas as partes.

Esta guía desenvolveuse no marco do proxecto ARCOPOL e diríxese ás autoridades locais e autonómicas que poden estar en situación de xestionar ao voluntariado participante en operacións de loita contra a contaminación procedente de verteduras accidentais de hidrocarburos ou produtos químicos.

Está baseada en gran parte na guía para a xestión do voluntariado producida por CEDRE co apoio financeiro das rexións de Aquitania e Bretaña no marco da Actividade 5 do proxecto ARCOPOL.

2. O PAPEL DO VOLUNTARIADO NA LIMPEZA DE COSTAS AFECTADAS POR VERTEDEURAS

2.1. Marco regulador do voluntariado ambiental en Galicia

A *Lei Estatal 6/1996, do 15 de xaneiro, do voluntariado*, inclúe no seu ámbito de aplicación ás persoas voluntarias e entidades que participen ou desenvolvan programas de ámbito estatal ou supraautonómico, así como a os que participen en programas que desenvolvan actividades de exclusiva competencia do Estado.

A Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria, regula a actividade do voluntariado no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.

No seu artigo 3 define a acción voluntaria como aquela realizada por persoas físicas como resultado da súa participación social organizada no desenvolvemento de actividades de interese xeral a través de entidades de acción voluntaria, sempre que reúnan as condicións seguintes:

- Que se trate dunha decisión libremente adoptada e non traia causa dunha obrigaón ou un deber xurídico.
- Que se execute fóra do ámbito laboral, profesional, funcional ou mercantil ou de calquera outro tipo de relación retribuída.
- Que a acción voluntaria se leve a cabo sen contraprestación económica, sen prexuízo do dereito ao reembolso dos gastos que esta acción poida ocasionar ou dos recoñecementos que correspondan.
- Que se leve a efecto en función de programas concretos, xa sexan promovidos por calquera das entidades de acción voluntaria ou polas administracións públicas de Galicia.

Así mesmo, o artigo 6 define como **persoa voluntaria** á *persoa física que, en virtude da súa decisión persoal, libre e altruísta, e nunha situación de inexistencia de relación laboral, mercantil ou de traballo remunerado, participe en calquera actividade de acción voluntaria mediante unha entidade de acción voluntaria.*

Tamén regula os posibles campos de actuación do voluntariado, incluíndo como **áreas de interese xeral, entre outras, as de protección civil, prevención de situacións de urxencia, defensa ecolóxica e protección do medio ambiente, nas que se enmarcarían as actuacións de voluntariado derivadas da loita contra a contaminación por verteduras accidentais no medio mariño.**

Ademais, no seu artigo 11 establece a obrigaón por parte das entidades de acción voluntaria de acreditar a subscripción dun seguro que cubra tanto os danos ocasionados ás persoas voluntarias como a terceiros no exercicio da actividade de voluntariado, coas características e polos capitais que se

establezan reglamentariamente. Por outra banda, o artigo 16 establece que as administracións públicas subscribirán unha póliza de seguro que cubrirá os riscos derivados da acción do voluntariado -tanto a responsabilidade civil derivada das súas actuacións como os accidentes sufridos polos mesmos voluntarios- cando participen nas actividades organizadas por aquelas.

2.2. O papel do voluntariado. Dereitos e deberes

A normativa reguladora do voluntariado recolle un conxunto de dereitos e deberes que é importante que as persoas coñezan antes de iniciar a súa colaboración voluntaria.

Artigo 7. Dereitos das persoas voluntarias

As persoas voluntarias teñen dereito a:

- a. Ser tratadas sen ningún tipo de discriminación respectando a súa liberdade, dignidade, intimidade e crenzas.
- b. Ser informadas e formadas, particularmente en materia de prevención de riscos, e a desenvolver a actividade voluntaria nas condicións de seguridade, hixiene e saúde que a súa natureza e características reclamen.
- c. Dispoñer dunha credencial identificativa da súa condición de persoa voluntaria.
- d. Recibir das entidades de acción voluntaria que desenvolvan a acción voluntaria en que se integren a información, formación, asesoramento e apoio técnico, así como os medios materiais que requira o exercicio das actividades e cometidos que se lles asignen.
- e. Participar activamente na entidade de acción voluntaria en que se integren, de conformidade cos seus estatutos, colaborando na planificación, deseño, execución e avaliación dos programas en que participen.
- f. Acordar libremente coa entidade de acción voluntaria en que se integren o contido e condicións da súa actividade voluntaria, o ámbito de actuación, a definición dos cometidos, o tempo e horario de dedicación, o lugar de desenvolvemento e as



responsabilidades a asumir, podendo variar as súas características se as circunstancias da entidade o permitisen.

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

h. Ser reembolsadas ou compensadas polos gastos realizados en desenvolvemento das súas accións voluntarias nos termos previamente acordados coa entidade en que se

i. integren.

Recibir certificación da súa participación nos programas e proxectos de acción voluntaria, na cal se expresen, polo menos, a súa natureza e as datas en que se realicen, e a que o devandito certificado sexa remitido ao Rexistro de Acción Voluntaria a efectos de poder acreditar o seu historial de

j. experiencias na acción voluntaria.

Obter o cambio de programa asignado cando existan causas

k. que o xustifiquen, dentro das posibilidades da entidade.

Renunciar libremente, previo aviso, á súa condición de persoa

l. voluntaria.

Calquera outros dereitos recoñecidos no resto do ordenamento xurídico.

Artigo 8. Deberes das persoas voluntarias

As persoas voluntarias están obrigadas a:

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

b. Observar as medidas de saúde e seguridade que se adoptaran.

c. Gardar a debida confidencialidade sobre a información recibida e coñecida en desenvolvemento da súa actividade voluntaria.

- 
- d. Actuar de forma dilixente, coordinada, responsable e solidaria en desenvolvemento da actividade voluntaria, realizando a súa actividade voluntaria de conformidade coas normas e principios establecidos na normativa reguladora, e colaborando coa entidade en que participe e co resto de persoas voluntarias na consecución da maior eficacia e calidade nos programas e obxectivos que se leven a cabo.
 - e. Participar nas actividades formativas que se entendan necesarias para un desenvolvemento adecuado da acción voluntaria.
 - f. Respetar os dereitos das persoas destinatarias da súa acción voluntaria e das demais persoas voluntarias cos que colaboren.
 - g. Cumprir os compromisos adquiridos coa entidade en que se integren, respectando os fins, obxectivos e normativa interna.
 - h. Rexeitar calquera contraprestación que puidesen recibir pola súa actividade.
 - i. Utilizar debidamente a credencial identificativa da súa condición de persoa voluntaria e os distintivos da entidade en que se integren, así como proceder á súa devolución cando finalicen a actividade.
 - j. Coidar e facer bo uso dos recursos materiais que poña á súa disposición a entidade.
 - k. Notificar á entidade a renuncia coa antelación previamente acordada, en orde a que poidan adoptarse as medidas necesarias para evitar prexuízos para a actividade en que participen.
 - l. Os demais deberes establecidos polo resto do ordenamento xurídico.

Tipos de voluntariado

Podemos distinguir dous grandes perfís de persoas voluntarias: habituais e ocasionais.

O voluntariado **habitual** é aquel que colabora de forma máis ou menos

constante cunha organización que actúa permanentemente nun determinado ámbito, como a protección civil ou a conservación do medio ambiente. Algunhas destas asociacións están especializadas en actuacións de grande utilidade no caso de verteduras, como atención á fauna ou xestión de aloxamentos. É un perfil de voluntariado con formación, que posúe coñecementos específicos para actuar en situacións de urxencia, asociado a unha organización de voluntariado recoñecida, que os forma e se ocupa da súa mobilización e despregue no caso de crise.

O voluntariado **ocasional** non posúe coñecementos específicos para actuar en situacións de urxencia. Sensibilizado por unha catástrofe, comprométese individualmente, entendendo que a súa participación pode ser de utilidade. É conveniente habilitar sistemas que permitan canalizar a súa intervención a través de asociacións de voluntariado consolidadas, co fin de que a axuda se preste de forma organizada, evitando riscos humanos e impactos ambientais indesexados.

Tanto o voluntariado habitual como o ocasional poden proceder da área afectada, do propio país e ata do estranxeiro. Acudirán á zona afectada esperando atopar medios dispoñibles para poder achegar a súa colaboración. Están dispostos a axudar, fixeron un esforzo para vir e non esperan oír que non son necesarios. Con todo, ao non estar organizados e non formar parte do sistema de resposta ante urxencias, a miúdo son infrautilizados e ata poden a supoñer un problema para os que xestionan o operativo. O paradoxo é que a miúdo a boa vontade da cidadanía para ofrecerse a axudar choca contra a capacidade do sistema para utilizalos con eficacia.

Vantaxes e retos

Existe unha serie de vantaxes indiscutibles na intervención do voluntariado nas operacións de limpeza de costas. A súa participación achega unha gran forza de traballo cunha alta motivación que pode complementar o déficit dos medios públicos nas situacións en que estes non son suficientes. Permite suscitar actuacións moi esixentes en man de obra e con gran mobilidade xeográfica e ademais habilita a vía para a participación cidadá e solidaria en liña cos intereses xerais e achega unha imaxe social positiva pola mobilización inmediata da poboación.



Como retos a ter en conta para o éxito da intervención do voluntariado podemos destacar:

- Xestionar adecuadamente as subministracións de alimentación, aloxamento, formación, equipamentos e supervisión dun gran número de persoas.
- Evitar que o persoal voluntario e asalariado compitan pola realización das mesmas tarefas.
- Ter en conta a este colectivo en relación con aspectos de seguridade e saúde da intervención: riscos e medidas preventivas, equipos de protección individual, etc.
- Primar a actuación de persoas voluntarias con dispoñibilidade para quedarse varias semanas sobre aquelas con menor dispoñibilidade.
- En ocasións, os criterios e directrices das persoas responsables da xestión das tarefas de limpeza non coinciden coas opinións persoais das persoas voluntarias ou das súas organizacións, o que pode provocar rozamentos e/ou enfrontamentos que lastren a eficacia do operativo.

2.3. O voluntariado na limpeza de costas afectadas por verteduras

Na loita contra unha vertedura accidental de hidrocarburos ou produtos químicos no litoral empréganse distintas técnicas específicas:

- Confinamento e recuperación mecánica ou manual (limpeza)
- Dispersión mecánica ou química
- Combustión in situ

Tamén pode haber procesos de limpeza natural sen intervención.

A loita contra a contaminación costeira converteuse nunha industria altamente especializada, facendo un maior uso de profesionais cualificados que utilizan un gran número de medios mecánicos para a limpeza rápida e eficaz tras un accidente. Estes medios, que aforran tempo e man de obra, non deben ser utilizados por persoas non adestradas, co risco de eliminar cantidades excesivas de sedimentos e agudizar problemas de erosión. A intervención de man de obra voluntaria non especializada é cada vez menos necesaria na realización deste tipo de traballos.

Non obstante, o Plan Territorial de Continxencias por contaminación mariña accidental da Comunidade Autónoma de Galicia (CAMGAL) no caso de contaminación accidental do litoral establecerá a través dos Coordinadores de Operacións as diversas tarefas que o persoal voluntario pode desenvolver como parte do operativo. Se o plan considera a súa colaboración, **o voluntariado deberá ser previamente identificado e formado**. Recoméndase non realizar chamamentos á cidadanía para evitar a chegada de persoas de forma individual e descontrolada e se fomentará unicamente a actuación das persoas voluntarias previamente identificadas.

Por outra banda, a importancia dunha boa xestión dos voluntarios é descrita tanto polas autoridades competentes en materia de loita contra a contaminación como polas industrias petroleiras nos seus plans de urxencia contra a contaminación no caso de verteduras de hidrocarburos.

Para formar ao voluntariado nestas tarefas debe empregarse profesionais experimentados tanto nos labores a realizar como na xestión de persoas voluntarias.



A Dirección Xeral de Xuventude e Voluntariado da Xunta de Galicia organiza anualmente accións formativas en materia de voluntariado, tanto xenéricas como específicas de voluntariado ambiental.

Outras entidades, como World Wildlife Fund for Nature (WWF-ADENA), imparten formación a persoas voluntarias para intervir no caso de contaminación accidental do litoral coa finalidade de que adquiran coñecementos para capturar, transportar e manipular animais petroleados, maioritariamente aves e mamíferos mariños (ver recomendacións relativas ao manexo de aves petroleadas no anexo 1).

O ITAC (Industry Technical Advisory Committee), o comité internacional que reagrupa as industrias petroleiras suxire, no seu documento técnico para a xestión do voluntariado na loita contra a contaminación, atribuírlles as seguintes tarefas:

Loxística e saúde:

- Control de existencias
- Primeiros auxilios
- Abastecemento de provisións
- Distribución de materiais e equipos de protección individual (EPIS)
- Transporte de persoas
- Construción de estruturas de apoio

Axuda nas tarefas de limpeza do litoral e tarefas de descontaminación:

- Recuperación de ferramentas e equipos
- Transporte por estrada
- Limpeza de vehículos
- Control da multitude

Servizos ao persoal voluntario:

- Aloxamento (ben colaborando no mantemento ou aloxando persoas)
- Servizos de lavandería
- Recepción de comunicacións e mensaxes

Servizos de restauración:

- Compras
- Cociña
- Servizos hixiénicos
- Limpeza

Tarefas administrativas:

- Acompañamento a visitantes
- Central telefónica
- Expedición e recepción de mensaxes

Recuperación de fauna salvaxe*:

- Patrulla de praias e notificación de fauna afectada ou susceptible de estalo
- Recuperación e transporte de animais petroleados
- Limpeza de aves e mamíferos contaminados

*a formación específica deberá ser proporcionada por expertos en fauna

3. PLANIFICACIÓN E XESTIÓN DO VOLUNTARIADO

3.1. Equipo de Coordinación do Voluntariado

Cando se produce unha vertedura é conveniente informar ás persoas interesadas en realizar actividades de voluntariado de que a súa participación nas tarefas será moito máis útil se se canaliza a través dunha asociación que se fai de forma illada e inesperada (ver formulario de inscrición do voluntariado e modelo de acordo de incorporación á organización nos anexos 2 e 3, respectivamente). É recomendable que desde o momento da posta en marcha da intervención se forme un Equipo de Coordinación do Voluntariado (ECV), integrado no organigrama do operativo, que se ocupe das seguintes funcións:

- 
- **Definir as modalidades de utilización da axuda externa.** En colaboración cos equipos de loxística, técnico e financeiro, é necesario identificar o papel que as organizacións de voluntariado desempeñarán en apoio do persoal contratado.
 - **Determinar en que momento o voluntariado poderá intervenir con total seguridade.** Unha vez deseñada a estratexia, é importante establecer o momento e/ou as condicións propicias para a actuación do voluntariado.
 - **Procedemento de inscrición.** É necesario establecer un procedemento que permita identificar e organizar a todas as persoas que participan.
 - **Programa de formación.** Unha análise da situación e dos roles atribuídos ao voluntariado definirán as necesidades de formación para que poidan actuar. Para levalo a cabo será necesario dispoñer de persoal formador competente e de material formativo adecuado.

A persoa encargada da coordinación do voluntariado terá as seguintes responsabilidades:

1. Poñer en contacto ás persoas que queren desenvolver actividades voluntarias coas asociacións que están levando a cabo estas tarefas.
2. Organizar os ofrecementos de grupos de voluntariado, asociacións, empresas e particulares.
3. Difundir a través de Internet, e outros medios, información relativa ao compromiso individual e de grupo.
4. Colaborar cos servizos de planificación, intervención e loxística para establecer as funcións do voluntariado.
5. Estimar as necesidades en termos de loxística, manutención, aloxamento e supervisión.
6. Determinar as necesidades en materia de formación para cada grupo de traballo e lugar de intervención.
7. Planificar as reunións e asegurarse de que as persoas responsables de cada grupo e as persoas voluntarias se atopan onde deben estar.
8. Informar das súas funcións ás persoas responsables dos grupos de persoas voluntarias.
9. Xestionar a información de seguimento do traballo do voluntariado en cada lugar de actuación.
10. Manter un rexistro do voluntariado e dos labores desenvolvidos por este.

3.2. Preparación do dispositivo de voluntariado

3.2.1. Captación do voluntariado

As demandas de persoas voluntarias que se dirixan ás asociacións deben ser claras e concisas, coas necesidades e requirimentos ben explicados. Debe establecerse unha correspondencia entre o perfil das asociacións e as funcións que poden desenvolver nun incidente, e proceder a unha clasificación.

O documento de solicitude de voluntarios/as deberá conter a seguinte información:

- 
- Número de persoas que se solicita
 - Persoa de contacto
 - Lugar, data e hora de chegada
 - Como chegar
 - Aloxamento
 - Manutención
 - Funcións a desempeñar
 - Cobertura de pequenos gastos
 - Seguros e responsabilidade civil

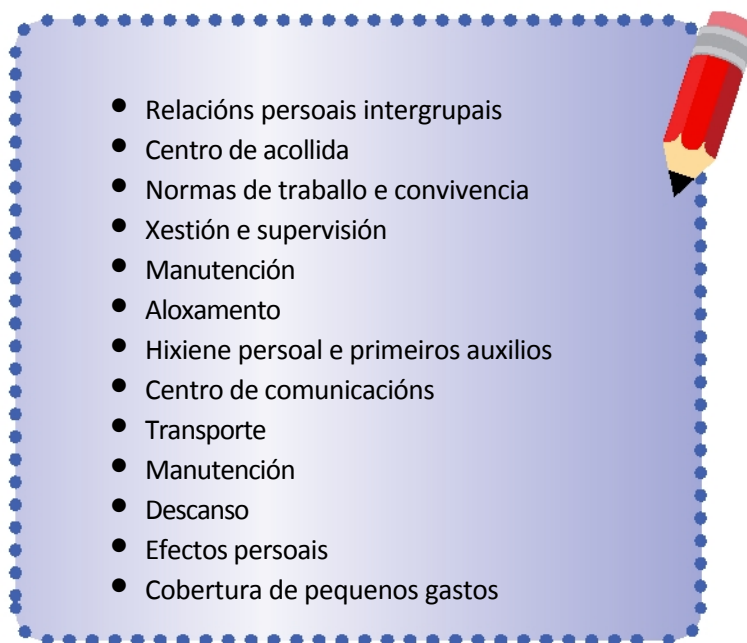
A maioría das organizacións non gobernamentais que xestionan voluntariado para a súa intervención en casos de verteduras recomendan a realización de entrevistas para identificar os compromisos e capacidades das persoas que se presentan voluntarias. Necesítase tempo, pero axuda a identificar a aquelas persoas que poden asumir roles de liderado ou participación en tarefas especiais, así como persoas con perfís conflitivos. Lamentablemente, non sempre será posible dispoñer de tempo para realizalas.

As entrevistas, e en caso necesario, a formación, deben realizarse antes de desprazar ás persoas á zona de intervención.



3.2.2. Acollida do voluntariado. Loxística

A loxística para a acollida do voluntariado debe incluír, polo menos, os seguintes aspectos:



Relacións persoais intergrupais. Deberá comunicarse ao persoal contratado a participación do voluntariado no operativo. Pode suceder que se suscite certo receo por parte do persoal contratado, acerca de como pode afectar a actividade do persoal voluntario aos seus propios postos de traballo, polo que é importante establecer os límites e funcións de cada colectivo. Ademais, deberá informarse ao persoal contratado das responsabilidades que leva consigo o traballo con persoas voluntarias, sobre todo en funcións de supervisión destas.

Centro de Acollida. O voluntariado só pode actuar cando xa puxemos en marcha un Centro de Acollida dotado do persoal e medios necesarios, con capacidade para recibir e coordinar a un gran número de persoas. Isto implica a dispoñibilidade de instalacións con suficiente espazo para albergar todas as actividades do centro, estacionamento, accesibilidade, proximidade á zona afectada e, se é necesario, a protección do voluntariado contra a intromisión dos medios de comunicación.

Debe establecerse un convenio sobre o uso das instalacións que recolla todos os gastos (aluguer, mantemento, avarías, etc.) e identifique ás entidades que se farán cargo deles.

A xestión das actividades do Centro de Acollida debe estar a cargo dun equipo de administración de voluntariado con experiencia, coa axuda dunha entidade provedora de servizos, por exemplo unha organización de voluntariado local que se ocupe da administración das instalacións. Designarase a unha persoa como responsable do centro de acollida.

Normas de traballo e convivencia. Será necesario establecer as normas de traballo, a programación das horas de actuación e o descanso adecuado. O horario de traballo será determinado en función das horas de luz e das mareas, co fin de diminuír o risco de accidentes.

Xestión e supervisión. O nomeamento das persoas responsables dos grupos deberá facerse antes da chegada do persoal voluntario, con tempo para organizar as distintas tarefas que levarán a cabo. O papel dos responsables de grupo é fundamental para que o traballo das persoas voluntarias se realice de forma satisfactoria, polo que será necesario contar co número suficiente de responsables de grupo en función do volume de persoas a coordinar. É importante que cada persoa voluntaria teña un referente directo a quen dirixirse.

Aloxamento. Dispoñer de aloxamento para un gran número de persoas pode constituír un verdadeiro problema. A época do ano e a existencia de infraestruturas e equipamentos na zona de costa afectada son determinantes: cando o accidente se produce durante o período vacacional, é posible solicitar o uso de instalacións escolares, así como pavillóns deportivos e outros edificios comunitarios.

A situación dos lugares de aloxamento tamén é importante: moi preto da zona de intervención pode ter un impacto negativo no voluntariado na medida en que non poden evadirse da crise, nin escapar dos medios de comunicación. Pola contra, aloxarse demasiado afastados pode causar illamento e decaemento, ademais da perda de tempo nos traxectos de ida e volta á zona de actuación.

Tamén hai que ter en conta o tipo de intervención á hora de escoller o aloxamento, pois o voluntariado que participa nos labores de limpeza pode deteriorar considerablemente as instalacións que ocupa (achega de area, residuos, etc.). Neste sentido, optarase polo aloxamento en bases militares, instalacións deportivas cubertas e centros escolares antes que en establecementos hoteleiros.

Hixiene persoal e primeiros auxilios. É necesario que os lugares de aloxamento estean dotados de suficientes servizos sanitarios e duchas en relación á cantidade de persoas previstas. Se os aloxamentos carecen deles, poderán dotarse de urinarios químicos e duchas portátiles. Tamén é conveniente establecer un punto de primeiros auxilios básicos.

Centro de comunicacións. A posta a disposición de infraestrutura para comunicacións no aloxamento permitirá ao voluntariado estar en contacto co exterior. Convén habilitar puntos de acceso a internet e conexión wifi de uso gratuíto.



Transporte. É importante a existencia dunha conexión de transporte regular entre os lugares de aloxamento e as zonas de intervención. Isto evita os problemas asociados co estacionamento dos vehículos e facilita o control das áreas de traballo voluntario.

Manutención. Prestarase especial atención á prestación de servizos de saúde e comidas nos lugares de aloxamento.

A manutención no lugar de traballo é esencial para a motivación do voluntariado. É moi probable que a zona de traballo estea lonxe e as condicións meteorolóxicas sexan duras: tomar algo quente contribúe a manter a moral e o benestar.

A manutención fóra do lugar de traballo lévase a cabo habitualmente en puntos de encontro ou no lugar de aloxamento. Permite utilizar a infraestrutura dos centros escolares, grupos comunitarios locais, pavillóns deportivos, etc. É necesario ter en conta o transporte desde o lugar de traballo ata alí.



Para aquelas persoas que desenvolvan tarefas de forma autónoma, como recoñecemento e vixilancia de praias, una boa opción é a comida para levar.

Descansos. É importante establecer tempos de descanso durante as xornadas de traballo. Se non é posible regresar ao aloxamento, debe habilitarse unha zona de descanso con estruturas adecuadas nas proximidades da área de traballo.

Efectos persoais. Na primeira reunión informativa, as persoas deben ser informadas dos sistemas de compensación pola perda ou dano de efectos persoais. É posible reclamar indemnizacións por danos ou inutilización da roupa persoal que as persoas levan baixo os equipos de protección.

Con todo, non se pode reclamar indemnización algunha por danos ou perda de obxectos persoais (reloxs, xoias, teléfonos móbiles, etc.) na medida en que non se permite o seu uso nas áreas de traballo.

Cobertura de pequenos gastos. É preciso definir as modalidades de cobertura de pequenos gastos relacionados coa limpeza, medicamentos, ou a dieta, e informar do procedemento ao voluntariado. A lexislación establece a obrigação de proporcionar ás persoas voluntarias un seguro de accidentes e responsabilidade civil e cubrir os gastos derivados do desenvolvemento da acción voluntaria (xeralmente desprazamento e manutención). Non obstante a organización pode asumir estes gastos directamente, evitando o reembolso de cantidades reducidas de diñeiro ás persoas voluntarias.

recuerda

É necesario incluír na xestión financeira do operativo un procedemento de rexistro de todos os gastos nos que se incorrese, co fin de documentar convenientemente a solicitude de compensación económica.

3.2.3. Seguridade e saúde

Os lugares de limpeza son zonas perigosas. Dependendo do tipo de vertedura ao que nos enfrontemos, as operacións presentarán distintos riscos para as persoas que participan. Polo tanto, debe establecerse un conxunto de medidas de prevención e control co fin de minimizar o risco de accidentes.

Existe na Unión Europea un principio básico que establece o deber do empresariado de protexer a saúde do seu persoal. En varios estados membros, este principio está reforzado pola lexislación específica en materia de seguridade e saúde no traballo. Os que teñen persoas traballando ao seu cargo teñen o deber de velar pola súa seguridade e saúde. Durante unha intervención ante un vertedura accidental na costa debe haber un equipo técnico experto que se ocupe de protexer a seguridade e saúde dos que están actuando. Esta é unha razón pola cal a participación do voluntariado non sempre é a mellor opción en certas situacións de urxencia. Non obstante, se se opta pola súa intervención, **deben recibir formación e información específica sobre seguridade e saúde en relación coa actuación concreta que van desenvolver.**

Vixilancia da saúde in situ. Durante o proceso de inscrición, as persoas voluntarias deberán facer constar o seu estado de saúde, os seus eventuais problemas médicos e o tipo de tratamento que seguen, se é o caso. Isto permitirá asignar tarefas adecuadas a cada persoa, tendo en conta que os labores de limpeza do litoral son esgotadoras.

Diariamente deben ser controlados os cortes, abrasións ou outros trastornos da pel causados por contaminantes ou ferramentas. Tamén se fará unha breve revisión para identificar a fatiga respiratoria, dores de cabeza, etc., co fin de asegurar a saúde do voluntariado.

A declaración de accidentes e incidentes¹ é un aspecto importante que se debe explicar claramente durante as sesións informativas. Debe establecerse un procedemento de notificación que axude a evitar a repetición de accidentes (ver modelo no anexo 4).

Vixilancia da saúde a longo prazo. O procedemento para garantir a saúde e a seguridade tamén debe incluír a vixilancia a longo prazo, por se as persoas voluntarias presentasen problemas de saúde moito tempo logo da catástrofe derivados do contacto prolongado ou inhalación de contaminantes.

Unha vez que as persoas abandonaron a zona, este seguimento pódese realizar a través do seu centro médico. A organización estenderá un informe persoal onde conste o tipo de traballo voluntario que realizou, a que axentes potencialmente perigosos puido estar exposto e que problemas de saúde tivo durante o tempo de voluntariado, se procedese. Este informe será entregado pola persoa voluntaria ó seu facultativo/a de cabeceira para ser incluído no seu expediente médico e estar dispoñible se fose preciso no futuro.

3.2.4. Equipos de protección individual

Denomínase Equipo de Protección Individual (EPI) todo dispositivo ou medio que unha persoa ponse co fin de protexerse dun ou varios riscos susceptibles de ameazar a súa saúde ou seguridade.

¹ Incidente: Suceso inesperado e indesexado no que non se produciron lesións ou danos persoais. Poden terse producido danos materiais.



As necesidades en materia de EPIs deberán ser establecidas polo equipo técnico de seguridade e saúde. Deberá existir un procedemento para subministrar gratuitamente estes equipos, así como para a correcta xestión destes logo do seu uso.

É indispensable asegurarse de que os EPIs son homologados, que están en bo estado de uso e conservación e de que garanten unha protección contra os riscos sen entrañar outros, que son adecuados ás condicións da área de

traballo e que responden ás necesidades ergonómicas da persoa que os leva. **Farase unha demostración sobre a utilización dos EPIs.**

3.2.5. Descontaminación.

En función das tarefas que lles foron encomendadas, é posible que as roupas de traballo, os equipos e ferramentas e ata as persoas deban ser descontaminadas. Neste caso, debe documentarse e archivar **o procedemento de descontaminación, as sustancias utilizadas e os riscos.**



3.2.6. Responsabilidades con respecto ao voluntariado

A loita contra a contaminación accidental da costa implica unha gran cantidade de riscos que deben ser avaliados e xestionados. Un factor clave na avaliación é a responsabilidade de cada persoa e organización no operativo de resposta.

Medios mecánicos. O uso destes equipos por parte do voluntariado só se autorizará cando non haxa posibilidade de contar con man de obra especializada.

A limpeza da costa é unha actividade que require de equipos específicos (barreiras, skimmers, bombas, escavadoras, equipos de construción, etc.). O persoal voluntario non debe, baixo ningunha circunstancia, facer uso destas máquinas sen ser adestrado de antemán.

Produtos de limpeza. As persoas voluntarias non deben usar produtos de limpeza sen recibir previamente unha formación adecuada. A maioría dos deterxentes, dispersantes, disolventes e outros produtos químicos utilizados durante o proceso de limpeza requiren certas precaucións para o seu uso. Estas precaucións débense seguir ao pé da letra e os que traballan con estes produtos, ou nas súas inmediacións, deben ser informados dos riscos. É preferible deixar o seu uso en mans de profesionais.

Avaliación de riscos. O persoal encargado da intervención debe levar a cabo unha serie de actuacións antes de enviar ao voluntariado sobre o terreo: hai que establecer unha avaliación de riscos e un protocolo escrito acerca da intervención do voluntariado, con funcións claramente definidas e as responsabilidades de cada parte perfectamente indicadas.

Este protocolo debe ser estritamente implantado e respectado polo persoal de xerencia, supervisión e responsables de equipo, xa que será un elemento clave de calquera reclamación posterior ou litixio.

Seguros. Todas as asociacións que interveñan no operativo deberán estar aseguradas para o desempeño das súas actividades cotiás. Con todo, os seguros non sempre cobren as actividades durante unha operación contra a contaminación costeira.

Unha vez que unha organización sabe que vai estar involucrada nunha intervención deste tipo, debe consultar co seu seguro para pescudar se estas condicións particulares de traballo están cubertas, especialmente se se fai un chamamento á actuación de persoas voluntarias.

3.2.7. Relacións cos medios de comunicación

Os medios de comunicación contan cunha dotación importante de recursos para acceder aos sitios. Os desastres ambientais causan sensación nos medios de comunicación, que acoden de todo o mundo para cubrir a noticia. As persoas responsables dos grupos de voluntariado deben explicarlles a necesidade de delegar a tarefa de informar aos medios de comunicación nas persoas responsables diso.



Por isto, a información aos medios será coordinada polo gabinete de comunicación constituído como unidade de apoio ao Centro de Coordinación Operativa-CECOP, a quen se dirixirán as solicitudes de entrevistas ou declaracións. Este gabinete terá unha persoa que actúe como portavoz e cabeza visible. As persoas voluntarias non deben facer ningunha declaración aos medios de

comunicación acerca da situación do operativo, pero deben coñecer quen é a persoa á que derivar a consulta.

As persoas responsables dos grupos de voluntariado deben ser conscientes de que algúns xornalistas poden ofrecerse a realizar tarefas de voluntariado co fin de acceder á zona de traballo e á información.

En resumo, deberemos ter en conta:

LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO

- ▶ **¿Necesitamos personas voluntarias?**
- ▶ **¿Cuáles son las carencias en el dispositivo actual de lucha contra la contaminación?**
- ▶ **¿Pueden solucionarse recurriendo al voluntariado?**
- ▶ **¿Cómo debemos realizar la solicitud de personas voluntarias?**
- ▶ **¿Qué medios de difusión tenemos disponibles?**
- ▶ **¿El centro de acogida de voluntariado está preparado?**
- ▶ **¿Los procedimientos de inscripción están establecidos? (formularios, documentación administrativa)**
- ▶ **¿Hemos solicitado la colaboración de las autoridades sanitarias locales para el control y vigilancia de la salud?**
- ▶ **¿Hay equipos de protección individual para el voluntariado? ¿Sabemos cómo los vamos a distribuir?**
- ▶ **¿Tenemos la información inicial y la formación preparadas?**
- ▶ **¿Qué recursos tenemos previstos en caso de reclamaciones?**

3.3. Intervención do voluntariado

3.3.1. Chegada do voluntariado

Cando as persoas voluntarias chegan ao centro de acollida deberemos darlles a benvinda, inscribilas no rexistro de entrada, proporcionarlles a información inicial e un kit de materiais e documentación (ver modelo de folleto informativo no anexo 5).

3.3.1.1. Recepción e primeira toma de contacto

É importante brindar ao voluntariado unha acollida amigable e transmitir-lles a importancia da súa participación no equipo. Ás veces este primeiro contacto tamén serve de presentación entre as persoas voluntarias, as persoas responsables de grupo e a xerencia. **Hai que asegurarse de que entenden a estrutura organizativa e o organigrama de funcións.** Se é posible, proporcionarase a cada persoa unha foto do seu responsable de grupo.

3.3.1.2. Rexistro e información

Convén levar un rexistro de entrada do voluntariado, e entregarlles unha tarxeta de identificación para que poidan acceder aos sitios e áreas de traballo. Isto permite definir diferentes niveis de acceso, mediante tarxetas distintas.



Sesión informativa. Será necesario familiarizar ao voluntariado co accidente, os riscos potenciais, os lugares de actuación e explicar claramente cales son as tarefas que se lles asigna, dando indicacións de que facer e que non facer. O tempo empregado na preparación da información e formación do persoal voluntario é un bo investimento para lograr unha mellor resposta. O ideal é preparar unha presentación e un expediente coa seguinte información:

- 
1. Tipo de accidente e localización
 2. Mapa de situación
 3. Documentación dos riscos para a saúde
 4. Seguridade (incluídas as instrucións no caso de urxencia)
 5. Disposicións legais
 6. Organización dos aloxamentos, lugar da intervención, primeiros auxilios, área de descanso, eliminación de residuos, etc.
 7. Formación necesaria
 8. Normas de actuación no lugar de intervención, comunicación e confidencialidade
 9. Organización: obxectivo, funcións e estrutura de xestión
 10. Procedemento de comunicación de accidentes e incidentes
 11. Procedemento para a cobertura de pequenos gastos

Antes de enviar á zona de actuación ao voluntariado que se considera preparado coas habilidades e os coñecementos técnicos adecuados, é necesario que o equipo xestor se asegure de que comprenden as súas obrigacións e responsabilidades, así como de que coñecen o equipo a utilizar. Isto tamén permite comprobar se a persoa é capaz de cumprir coa tarefa encomendada e identificar a falta de experiencia ou capacitación.



recuerda

Os aspectos relacionados coa hixiene e a seguridade deben ser un recordatorio diario. Hai que incidir especialmente sobre dous deles:

- Prevención dos riscos relacionados coa natureza do contaminante, ben sexa en contacto coa pel, os ollos ou a través das vías respiratorias, e a necesidade do uso de equipos de protección individual.
- Prevención de accidentes: contusións, feridas, dores musculares, fracturas, etc.

Equipos de protección individual (EPIs). O voluntariado debe ter claro que os EPIs teñen que ser devoltos ao finalizar a xornada diaria para ser recuperados ou xestionados, e que de ningún xeito poden levarse o equipo a casa.

Formación. Nalgúns casos, as persoas voluntarias participan en operacións emprendidas por organizacións para a protección de aves e mamíferos mariños. Para levar a cabo esta tarefa é necesario un adestramento previo. Varias asociacións de recuperación de fauna silvestre proporcionan formación ó seu voluntariado. En calquera caso, é esencial a participación de especialistas no operativo.

Kit de materiais e documentación. Haberá que ter preparado en número suficiente o kit do voluntariado, co seguinte material:

- 
- Procedemento de rexistro
 - Plano de localización
 - Organización e programa formativo
 - Directorio telefónico
 - Equipamento
 - Indicacións para a chegada e abandono das instalacións

LLEGADA DEL VOLUNTARIADO

- ▶ El centro de acogida del voluntariado está equipado, dotado de personal y listo para acoger a las personas voluntarias
- ▶ El procedimiento de registro está preparado
- ▶ La sesión informativa está preparada
- ▶ El material está listo:
 - Kit de materiales y documentación para el voluntariado
 - Documentación de la sesión informativa
 - Los EPIs están listos para la distribución
- ▶ Los equipos responsables de la gestión financiera y logística están al tanto de los procedimientos de alojamiento y manutención del voluntariado
- ▶ El voluntariado está cubierto por un seguro de accidentes y responsabilidad civil
- ▶ El alojamiento y manutención están preparados
- ▶ Se ha diseñado el programa de formación del voluntariado
- ▶ La organización está preparada para facilitar la toma de contacto del voluntariado con el lugar de acogida e intervención
- ▶ La estructura de toma de decisiones está bien definida
- ▶ Se han dado instrucciones acerca de la actitud a adoptar con respecto a los medios de comunicación y nos hemos asegurado de que han sido entendidas.

3.3.2. Xestión na zona de limpeza.

Na zona de traballo á que acoden as persoas voluntarias para levar a cabo as tarefas que lles foron encomendadas hai que ter en conta unha serie de aspectos:



Prevención de accidentes. A persoa responsable do grupo deberá asegurarse de que as persoas voluntarias seguen as pautas de actuación para a prevención de accidentes.

Alimentación. É importante ter un especial coidado na limpeza e mantemento das zonas de alimentación in situ, dado que estamos retirando residuos que poden entrañar riscos para nosa saúde. Aínda que xa se mencionou, cabo recordar que a

subministración de alimentos de calidade axuda a manter a moral do voluntariado. É moi recomendable dispoñer de alimentos nutritivos como froitas, barriñas enerxéticas, etc. nas áreas de descanso ou lugares de aloxamento.

Roupas e equipos usados. A devolución das roupas de traballo e equipos de protección individual ao final das operacións debe realizarse do xeito correcto, pois constitúen un residuo que debe ser xestionado a través dunha empresa autorizada, ao non ser reutilizables ou estar contaminados. Deberá levarse a cabo un recuento e rexistro do material eliminado. Moitas persoas queren conservar as súas luvas como "trofeos" da súa participación. Estes artigos poden estar contaminados ou ser usados de forma incorrecta máis adiante, polo que só poden levarlos logo de asinar un documento no que se fan responsables do seu uso posterior.

Hixiene. É moi importante que o persoal se poida descontaminar e asear logo de cada sesión de traballo, non só por cuestións de seguridade e saúde, senón tamén porque isto permite desconectar das actividades do día e reforza o sentimento de recuperación. As persoas responsables deben asegurarse de que os aseos están limpos e cumpren coas normas de hixiene. Debe establecerse un sistema de limpeza periódica dos aseos.

Asistencia médica. Existen organizacións de voluntariado que se dedican a prestar asistencia en primeiros auxilios. Co fin de restrinxir o uso dos servizos de urxencia médica local, podemos solicitar a súa colaboración para contar con elas na zona de intervención.

Estas mesmas persoas tamén levarán un rexistro dos accidentes e participarán na preparación da documentación necesaria para a vixilancia da saúde a longo prazo.

Benestar. O benestar do voluntariado depende dunha serie de factores aos que convén prestar atención:

- **Recoñecemento e respecto.** Existen múltiples razóns que poden impulsar a unha persoa a ofrecerse voluntaria para unha actividade. Hai que intentar que as persoas voluntarias sintan que son ben recibidas. Tamén é importante valorar as súas contribucións e que sexan tratados co respecto que se merecen. A miúdo xorde un sentimento de competencia entre o voluntariado e o persoal remunerado, polo que hai que definir moi ben desde o principio as competencias de cada grupo para evitar os conflitos. Tamén é importante facer fincapé na importancia de traballar xuntos por un obxectivo común.
- **Descanso e recuperación.** Durmir ou descansar nun lugar tranquilo e limpo é moi importante para o benestar de todos os individuos, especialmente dos que traballan en situacións de estrés. O soño ininterrompido é esencial para o corpo humano, polo seu poder de recuperación logo dun gran esforzo ou carga de traballo intensivo. As persoas que estean a cargo do centro de acollida deberán velar polo benestar do voluntariado.



Presión e intromisión. Poida que sexa necesario proporcionar servizos de seguridade no aloxamento e áreas de traballo, no caso de que o público ou os medios comunicación cheguen a acosar ao voluntariado.

Actividades de lecer. Estas actividades forman parte do descanso e recuperación. Por iso recoméndase a organización de actividades colectivas, deportivas ou culturais para o voluntariado.

QUEIXAS DO VOLUNTARIADO

Exemplos das queixas comúns expresadas polo voluntariado. A persoa responsable do grupo terá que facer o posible por manter a motivación do seu equipo:

- *Sempre me din o que teño que facer, pero nunca me permiten participar na organización do traballo.*
- *O persoal contratado atribúese as miñas ideas e o meu traballo. Non se nos deu nin as grazas.*
- *Teño a impresión de que me toca facer todo o que os demais non queren.*
- *Ninguén me di se o que fago está ben, mal ou regular...*
No caso de problemas, sempre teñen o beneficio da dúbida as persoas contratadas.
- *Non teño suficiente espazo para traballar.*
-

GESTIÓN EN LA ZONA DE LIMPIEZA

▶ ¿Han sido identificados los riesgos potenciales?

▶ ¿El lugar de trabajo es seguro?

- Los riesgos para la seguridad y salud de las personas han sido evaluados
- El voluntariado ha sido formado en materia de seguridad y salud
- Existe un puesto de primeros auxilios
- Se ha realizado la supervisión por parte de personal cualificado

▶ ¿El grupo está organizado?

- Las personas conocen qué tareas tienen que llevar a cabo y cómo hacerlo
- Se ha establecido un procedimiento para notificación de accidentes e incidentes
- Existe un protocolo de entrada y salida del lugar de trabajo y es conocido por todas las personas voluntarias

▶ En relación con la distribución de EPIs

- Se han dado instrucciones sobre cómo usarlos
- El voluntariado sabe qué EPIs son de un sólo uso y cuáles son reutilizables
- Tenemos dotación suficiente de EPIs en la zona de actuación
- Se han establecido procedimientos para la identificación, etiquetado y eliminación de elementos contaminados

▶ ¿Se conocen los procedimientos de descontaminación de personas, herramientas y equipos?

▶ Aspectos relativos al bienestar

- Se prevé la distribución de comida y bebida
- Existe un correcto mantenimiento de los urinarios químicos
- Los puestos de trabajo están claramente definidos
- El horario de trabajo y los tiempos de descanso son apropiados

▶ El área de trabajo está delimitada y es conocida por todas las personas

- La zona contaminada está señalizada.
- Existe una zona habilitada para almacenamiento de residuos.
- El área de descontaminación está delimitada y señalizada.

3.4. Desmantelamento do operativo de persoal voluntario

Unha vez finalizaron as tarefas encomendadas ao voluntariado e xa non é necesaria a súa presenza, hai que levar a cabo unha serie de accións:

Limpeza e acondicionamento. É necesario realizar unha limpeza importante unha vez que se finaliza a intervención nunha área. Antes da súa partida, o voluntariado deixará a infraestrutura utilizada (aloxamento, vestiarios,...) nas mesmas condicións nas que estaba antes do seu uso.

Mantemento e conservación de arquivos. É importante documentar as actuacións do voluntariado. Crearase especificamente un rexistro da actuación do voluntariado no operativo de resposta.

O seguinte listado indica a documentación relacionada coa xestión do voluntariado que se debe xerar.

- 
1. Rexistro de persoas voluntarias
 2. Documentos de aceptación da responsabilidade individual
 3. Rexistro de actividades formativas e informativas
 4. Follas de asistencia
 5. Gastos de manutención
 6. Gastos de aloxamento
 7. Gastos de transporte
 8. Xestión de infraestruturas
 9. Orzamentos de aluguer de habitacións
 10. Cobertura de pequenos gastos
 11. Gastos extras
 12. Stock de equipamentos e materiais
 13. Distribución de equipamentos e materiais
 14. Xestión de residuos: roupas e equipos usados
 15. Reclamacións de danos e prexuízos
 16. Prestación de primeiros auxilios
 17. Notificación de accidentes / incidentes
 18. Informes de actuacións executadas
 19. Acordos de colaboración coas asociacións de voluntariado

Conservación dos arquivos. Hai que ter en conta a posibilidade de que se interpoñan demandas ou litixios en relación coas accións que se levaron a cabo durante a intervención de resposta á vertedura, polo que se recomenda conservar os documentos, arquivos e o rexistro durante un mínimo de cinco anos logo da finalización do operativo. A autoridade responsable da loita contra a vertedura tratará de recuperar os gastos ocasionados pola intervención. A posteriori, as asociacións solicitarán a recuperación dos seus gastos á autoridade responsable. As persoas que resulten feridas ou que sufran perdas en relación co accidente tamén poden intentar unha demanda por danos e prexuízos. E, para rematar, pode haber accións legais como resultado da mala administración, neglixencia ou responsabilidade penal que requiran a existencia destes rexistros para ser usados como evidencia.

3.4.1. Organización da recollida de información

En operacións a grande escala é necesario designar a un membro do equipo de xestión do operativo con formación e experiencia adecuada para dirixir o proceso de recollida de información durante as operacións (ver modelo de recollida de información en anexo 6).



A persoa designada para esta tarefa non debe estar involucrada nas operacións de loita contra a contaminación ou a xestión do voluntariado.



- **Recollida de información in situ:** realízase antes da saída do voluntariado da zona de limpeza.
- **Recollida de información en quente:** O método máis básico consiste en levar a cabo reunións informais entre as persoas responsables da loita, as persoas responsables do grupo e as persoas voluntarias para discutir as leccións aprendidas durante o día, as posibles melloras, e realizar unha crítica construtiva das tarefas realizadas.
- **Recollida de información en cascada:** Cada responsable de grupo mantén unha reunión informativa co seu equipo e transmite a información ao seu responsable que, á súa vez, a traslada ao seu superior. A desvantaxe deste método é que a información é transmitida por varias persoas e pode ser distorsionada.
- **Enquisas e cuestionarios.** Úsanse a miúdo para recoller información, pero non son moi eficaces, xa que non é tan sinxelo realizar descrições pormenorizadas por escrito como de forma oral. A miúdo, os cuestionarios son un mero trámite e cóbrense rapidamente ou ata non se cobren. Deben ser coidadosamente deseñados para asegurarnos de que se recolle a información importante. Poden ser enquisas anónimas ou cuestionarios en profundidade que identifiquen á persoa. A vantaxe das enquisas é que permiten o anonimato. Os cuestionarios, pola súa banda, serven para identificar experiencias importantes que poden ser ampliadas posteriormente mediante unha entrevista.



3.4.2. Recoñecemento do traballo realizado

As persoas voluntarias deben recibir un recoñecemento polo traballo realizado, por exemplo, un certificado ou unha carta de agradecemento que demostre o seu compromiso (ver modelo no anexo 7). Hai que ter en conta que as asociacións implicadas na loita contra a vertedura terán un recoñecemento público, pero non sucederá isto a título individual, polo que a asociación debe encargarse de facelo. Ademais, servirá de estímulo para a participación destas mesmas persoas en futuras actividades organizadas pola entidade.

Por outra banda, algunhas empresas concederon permisos ou vacacións específicas ao seu persoal para participar na intervención. Recoñecer este esforzo permite a estas empresas transmitir unha imaxe social positiva, e pode ser un incentivo en situacións futuras.

Para rematar, expresar o agradecemento mutuo entre as persoas responsables do municipio e a asociación pode favorecer o incremento das actividades de voluntariado nesa zona, e ata dar exemplo a outros municipios.

Ademais do agradecemento que se transmite o día en que finalizan a súa intervención é importante que a asociación manteña o contacto co voluntariado, ampliando así o seu círculo de persoas en situación de colaborar en futuras actividades.

DESMANTELAMIENTO DEL OPERATIVO DE VOLUNTARIADO

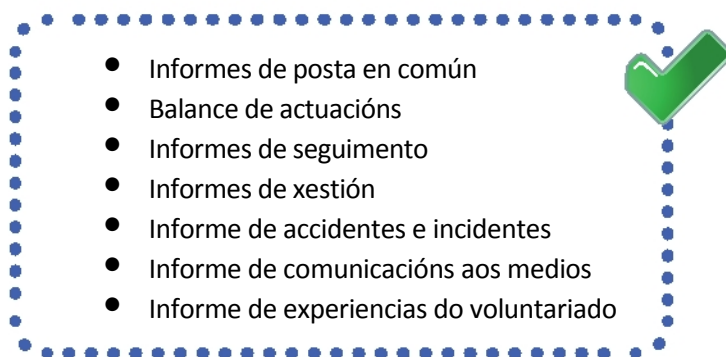
- ▶ **¿Las infraestructuras han quedado en buenas condiciones (alojamiento, zona de descanso,...)?**
- ▶ **¿Ha sido correctamente archivada toda la documentación administrativa?**
- ▶ **¿Se ha llevado a cabo una puesta en común para recopilar la información sobre las experiencias?**
- ▶ **¿Se ha agradecido al voluntariado su participación?**

4. RESULTADOS

4.1. Balance da actuación do voluntariado.

A xestión non finaliza cando o persoal voluntario se vai. As medidas que se adopten posteriormente poden ser determinantes do éxito de futuras actuacións, polo que é necesario facer un balance exhaustivo da actuación do voluntariado.

Durante as reunións de balance e posta en común poñeranse de manifesto casos de boas prácticas que convén recompilar. Para isto, o mellor xeito é crear un modelo de todos os informes post-accidente. A información pode ser recollida nos seguintes informes:



As boas prácticas incluíranse nun informe de mellora de plans, protocolos, procedementos e formación. Designarase ás persoas encargadas de implantar estas boas prácticas.

4.2. Vixilancia e control da saúde a longo prazo

Levarase a cabo a obtención de información e estudo de casos en relación cos riscos para a saúde e lesións que se produciron. Unha ferramenta útil para isto son os partes de accidentes e incidentes (ver modelo no anexo 4).

Deberá informarse a aquelas persoas que se detecte que deban ser inmediatamente sometidas a control médico. Faráselles entrega de toda a documentación médica que describa a súa situación para que lla entregue

ao seu médico/a de cabeceira e sexa incluída no seu expediente médico co fin de garantir unha correcta vixilancia da saúde a longo prazo.

4.3. Recompilación e difusión de boas prácticas e leccións aprendidas.

Unha vez xestionado por completo o accidente, a autoridade responsable do operativo organizará xornadas para difundir as principais leccións aprendidas e a súa utilidade para mellorar os procedementos existentes, ás que serán invitadas as asociacións de voluntariado.

5. BIBLIOGRAFÍA E RECURSOS

- CENTRE DE DOCUMENTATION, DE RECHERCHE ET D'EXPÉRIMENTATIONS SUR LES POLLUTIONS ACCIDENTELLES DEAS EAUX (CEDRE). *Gestion des bénévoles dans le cadre d'une pollution accidentelle deas eaux. Guide opérationnel*.
- DIRECCIÓN XERAL DE CONSERVACIÓN DA NATUREZA, CONSELLERÍA DE MEDIO AMBIENTE, XUNTA DE GALICIA, *Informe sobre as actuacións realizadas pola Dirección Xeral de Conservación da Natureza a consecuencia do vertedura do buque Prestige*. 2003.
- INTERNATIONAL PETROLEUM INDUSTRY ENVIRONMENTAL CONSERVATION ASSOCIATION (IPIECA). *A guide to oiled wildlife response planning*. IPIECA Report Series, volume thirteen. 2004.
- WWF-ADENA (Operativo Ergos: Grupo de resposta ambiental para mareas negras de WWF-ADENA), *Manual para a formación de voluntariado veterinario*. 2002.
- YAGÜE MARTÍN, ANA. *Voluntariado e seguros. Cadernos de boas prácticas*. Fundación Xestión e participación social. 2005.
- *Lei 10/2011, de 28 de novembro, de acción voluntaria. Diario Oficial de Galicia nº 242, do 21 de decembro de 2011.*
- *Decreto 405/2001, de 29 de novembro, polo que se regula o Registo de Entidades de Acción Voluntaria de Galicia. Diario Oficial de Galicia, nº 1, do 2 de xaneiro de 2002.*

6. ANEXOS.

ANEXO 1. Recomendacións para a recollida e transporte de aves petroleadas.



Unha das consecuencias dunha vertedura de hidrocarburos é a contaminación de aves mariñas, que sofren intoxicacións por contacto, ingestión ou inhalación. En moitas ocasións morren debido á perda de calor, de flotabilidade ou ao estrés.

Algunhas destas aves petroleadas poden ser recuperadas con coidados específicos nun centro especializado, se se recollen a tempo e se manipulan e transportan con coidado.

As persoas que formen parte do dispositivo de recollida e transporte de aves deben ter uns coñecementos básicos e seguir unha serie de pautas para realizar esta operación con éxito e sen poñer en risco a súa integridade física.

MATERIAL E MEDIOS

- ☐ Caixas de cartón ou madeira con orificios para permitir a entrada de aire
- ☐ Toallas ou teas para envolver ás aves
- ☐ Cinta de embalar
- ☐ Tesoiras
- ☐ Gomas elásticas
- ☐ Luvas de plástico ou látex
- ☐ Rotulador
- ☐ Mapa de localización
- ☐ Reloxo
- ☐ Vehículo
- ☐ Directorio: dirección e teléfono de contacto do centro de recuperación ou centro de transferencia onde se traslade aos animais.

PAUTAS DE ACTUACIÓN

- ☑ Traballar como mínimo en parellas.
- ☑ Usar luvas de plástico ou látex
- ☑ Atrapar ao animal con rapidez e inmovilizar o seu pico cunha goma elástica para que non poida inxerir petróleo ao intentar limpase as plumas, e tamén para evitar picadas.
- ☑ Colocalo de pé.
- ☑ Envolveo cunha tea, que se suxeitará con cinta de embalar, sen que quede demasiado apertada, para evitar a perda de calor.
- ☑ Introducir cada ave nunha caixa de cartón con respiradoiros.
- ☑ Rotular a caixa, indicando día, hora, lugar de recollida e especie, no caso de que se coñeza.
- ☑ Non proporcionar comida nin bebida ao animal.
- ☑ O ruído e a luz son factores de estrés para as aves petroleadas. Hai que procurar falar baixo, facer o menor ruído posible e manter ao animal na escuridade. As fotografías deben facerse sen flash.
- ☑ Avisar ao centro de recuperación de fauna ao que se trasladará o animal.



Hai que ter especial coidado coas aves de grandes dimensións, como os mascatos. As súas picadas poden ser moi fortes e dolorosas.



ANEXO 2. Formulario de inscrición de persoal voluntario.

DATA		HORA		FORMA DE CONTACTO	
RESULTADO (escoller a opción adecuada)					
Pendente de resposta		☐			
Acepta		☐			
Rexeita		☐			
DATOS PERSOAIS					
Nome completo		Dirección		Teléfono	
		e-mail		- Fixo	
				- Móbil	
				- Traballo	
COMPETENCIAS E FORMACIÓN					
Pertence a algunha asociación?		SI ☐ NO ☐			
En caso afirmativo, indique a cal/es					
Formación					
Profesión					
ESTADO DE SAÚDE (escoller a opción adecuada)					
Discapacidade		SI / Especificar			
Problemas médicos		SI / Especificar			
Médico/a (só se se considera necesario)		Nome		Teléfono	
		Dirección			
Alerxias		SI / Especificar			
Dieta especial		SI / Especificar			
Grupo sanguíneo		A+ ☐ A- ☐		B+ ☐ B- ☐	
				AB+ ☐ AB- ☐	
				O+ ☐ O- ☐	
Vacinas		Tétanos ☐ Polio ☐ Hepatite A ☐ Hepatite B ☐ Rabia ☐			
PERSOA DE CONTACTO NO CASO DE URXENCIA					
Nome		Dirección		Teléfono	
Relación de parentesco					
OBSERVACIÓNS					
REXISTRADO POR :					

ANEXO 3. Modelo-tipo de acordo de colaboración entre o representante legal da entidade e a persoa voluntaria.

MODELO TIPO DE ACORDO OU DE COMPROMISO DE INCORPORACIÓN A PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

CONCERTADO POR:

Por unha banda, (nome da entidade) _____, con CIF _____, e con número de rexistro¹ _____; e, no seu nome e representación, D^a/D. _____, nacido/a o día _____, con DNI nº _____, en calidade de _____ de _____ (en diante "A ENTIDADE").

Por outra banda, D^a/D. _____, nacido/ao día _____, con DNI nº _____, número de póliza de seguro _____, veciño/a de _____, con domicilio na rúa _____, nº _____, localidade _____ (en diante "A PERSOA VOLUNTARIA")

Ambas as partes recoñécense mutuamente plena capacidade para realizar o presente ACORDO DE COLABORACIÓN, para os fins do cal

MANIFESTAN

- I. A ENTIDADE está constituída con personalidade xurídica autónoma/dependente [táchese o que non proceda] de _____, e ten como obxecto e fins

.....

Para a consecución deses fins, A ENTIDADE estableceu programas de voluntariado.

- II. A PERSOA VOLUNTARIA está interesada en colaborar de forma altruísta no marco dalgún dos programas de voluntariado da ENTIDADE.
- III. Para formalizar as relacións que ambas as partes queren comezar, dando cumprimento ao disposto no artigo 11 da Lei 3/2000, do 22 de decembro, do Voluntariado de Galicia (DOG do 28 de decembro de 2000), é polo que se realiza o presente ACORDO DE COLABORACIÓN, que se rexerá polas seguintes,

¹Nº de rexistro de entidades de voluntariado regulado polo Decreto 405/2001, do 29 de novembro, polo que se aproba o Rexistro de Entidades de voluntariado de Galicia (DOG nº 1 do 2 de xaneiro de 2002), previsto na disposición final 2ª da Lei 3/2000, do 22 de decembro, do voluntariado de Galicia.

CLÁUSULAS

Primeira.- Carácter altruísta da relación:

A colaboración que preste a PERSOA VOLUNTARIA en calquera dos programas da ENTIDADE terá un carácter totalmente altruísta e gratuito, sen que devindique ningún tipo de salario, honorarios, prima, axudas de custo ou calquera outra contraprestación de carácter retributivo.

En ningún caso poderá tratarse, en consecuencia, dunha relación laboral, funcionarial, mercantil ou calquera outra retribuída.

Segunda.- Dereitos e deberes da persoa voluntaria:

1. A PERSOA VOLUNTARIA ten os seguintes dereitos:

- a) Recibir a orientación, formación e apoio necesarios para o exercicio da súa actividade.
- b) Ser tratada sen discriminación, respectando a súa liberdade, dignidade, intimidade e crenzas.
- c) Participar activamente na ENTIDADE, de acordo cos seus estatutos e normas de actuación.
- d) Estar asegurada polos riscos que se poidan derivar do exercicio da actividade voluntaria.
- e) Ser reembolsada dos gastos que realice no desenvolvemento das súas actividades.
- f) Dispoñer dunha credencial que a identifique como voluntario/a.
- g) Realizar a súa actividade nas debidas condicións de seguridade e hixiene.
- h) Recibir certificación da súa participación nos programas e proxectos de voluntariado.
- i) Cesar libremente na súa condición de persoas voluntarias.

2. A PERSOA VOLUNTARIA ten as seguintes obrigacións:

- a) Cumprir os compromisos adquiridos coa ENTIDADE, respectando os seus fins e normativa.
- b) Gardar confidencialidade da información recibida e coñecida no desenvolvemento da súa actividade voluntaria.
- c) Rexeitar calquera contraprestación material que puidese recibir, ben do beneficiario, ben doutras persoas relacionadas coa súa acción.
- d) Respetar os dereitos dos beneficiarios da súa actividade voluntaria. Actuar de forma dilixente e solidaria.
- e) Participar nas tarefas formativas previstas pola ENTIDADE, tanto específicas da actividade voluntaria, como xerais sobre o voluntariado.
- f) Seguir as instrucións adecuadas aos fins da acción, impartidas no desenvolvemento das actividades encomendadas.
- g) Utilizar debidamente a credencial e distintivos da ENTIDADE.
- h) Respetar e coidar os recursos materiais que poña á súa disposición A ENTIDADE.

Terceira.- Deberes da Entidade:

A ENTIDADE comprométese coa persoa voluntaria a:

- a) Cumprir os compromisos adquiridos neste acordo.
- b) Subscribir unha póliza de seguro que cubra os riscos derivados da acción do voluntariado, tanto a responsabilidade civil como os accidentes.
- c) Cubrir os gastos derivados da prestación do servizo e dotar ás persoas voluntarias dos medios adecuados para o cumprimento dos seus cometidos.
- d) Establecer os sistemas internos de información e orientación adecuados para a realización das tarefas que sexan encomendadas ao voluntario/a.
- e) Proporcionarlle a formación específica e a orientación necesaria para a súa actividade.
- f) Garantirlle a realización da súa actividade nas debidas condicións de seguridade e hixiene.
- g) Facilitarlle unha credencial que o habilite e identifique para o desenvolvemento da súa actividade.
- h) Expedirlle un certificado que acredite os servizos prestados.

Cuarta.- Contido das funcións e actividades da persoa voluntaria:

A PERSOA VOLUNTARIA prestará a súa colaboración nas seguintes actividades da entidade:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Quinta.- Tempo de dedicación que se compromete a realizar A PERSOA VOLUNTARIA:

A PERSOA VOLUNTARIA prestará a súa colaboración durante ____ horas semanais.

Sexta.- Proceso de formación requirido:

A formación específica requirida para a realización do servizo no que A PERSOA VOLUNTARIA vai colaborar é a seguinte:

A PERSOA VOLUNTARIA xa dispón desa formación requirida

OU

A PERSOA VOLUNTARIA adquirirá a formación necesaria dentro da ENTIDADE, asistindo aos cursos e/ou actividades que esta estableza.

Sétima.- Duración do compromiso:

O presente acordo terá unha duración indefinida.

Calquera das partes poderá deixalo sen efecto, debendo comunicar a súa decisión á outra parte cunha antelación suficiente, segundo o tipo de colaboración que se estea prestando e, en todo caso, de forma que non supoña prexuízo para quen recibe a comunicación.

Oitava:

Para o non previsto no texto do acordo rexerá a Lei 3/2000, do 22 de decembro, do voluntariado de Galicia.

E, en proba de conformidade, firman este acordo ambas as partes intervinientes en _____ o ____ de _____ de _____.

Asdo.: _____

Asdo.: _____

ANEXO 4. Modelo de parte de accidentes e incidentes.

Todo accidente ou lesión, así como calquera incidente² debe ser rexistrado por escrito.

PARTE DE ACCIDENTE E INCIDENTES		
Data	Hora	Lugar
PERSOAS INVOLUCRADAS	1. Nome completo 2. Nome completo	Posto Posto
PERSOAS FERIDAS	1. Nome completo 2. Nome completo	Posto Posto
TESTEMUÑAS PRESENCIAIS	1. Nome completo 2. Nome completo	Posto Posto
ACCIDENTE	Descrición :	
	Lesións:	
Causas do accidente:		
Tratamento recibido :		
Danos sufridos :		
Causa baixa : SI ☐ NON ☐		
ASISTENCIA MÉDICA		
NON ☐ SI (Indicar modalidade) ☐ Caixa de primeiros auxilios ☐ Centro de saúde ☐ Hospital ☐ Mutua ☐		
ENTIDADES OU PERSOAS QUE FORON INFORMADAS		
Policía	Inspección de traballo	Compañía de seguros
OUTRAS ACCIÓNS	Realizadas	Por realizar
	Medidas a poñer en marcha para evitar que volva suceder este tipo de accidente	
AUTOR/A	Nome completo:	
Asina	Data	Posto

² Suceso inesperado e indesexado no que non se produciron lesións ou danos persoais. Poden terse producido danos materiais

ANEXO 5. Folleto informativo para o voluntariado.

Se desexa participar nas operacións de loita contra a contaminación costeira, por favor lea o seguinte documento e cubra o formulario de inscrición. Debe ser consciente da importancia da seguridade neste tipo de intervención. O persoal responsable fará todo o posible para eliminar ou minimizar os posibles riscos existentes.

IDADE E ESTADO DE SAÚDE

Debe ser maior de 18 anos, ou menor con autorización expresa de pais, titoros ou institución ao cargo, estar san/sa e non ter antecedentes médicos importantes. As persoas embarazadas, alérxicas ou que sufran de enfermidades renais, hepáticas ou pulmonares, deben consultar a un médico antes de participar.

Se se atopa coas defensas baixas, está tomando esteroides, recibiu recentemente tratamento contra o cancro ou é portador/a do VIH, non debe participar neste operativo.

RISCOS

É importante que coñeza os riscos aos que se expón durante a formación e as operacións de limpeza dunha vertedura contaminante:

1. Exposición ao sol, ao vento e á choiva.
2. Hipotermia e hipertermia.
3. Esgotamento.
4. Lesións provocadas pola manipulación de aves.
5. Esvaróns e caídas.
6. Posibilidade de sufrir lesións nas inmediacións dos vehículos ou maquinaria pesada.
7. Exposición a produtos químicos perigosos a través de contacto coa pel.
8. Exposición aos vapores potencialmente daníños do petróleo.
9. Tétanos (asegúrese de que as súas vacinas estean ao día)
10. Riscos domésticos asociados á preparación de alimentos, superficies escorregadizas e uso de produtos de limpeza.

CONDICIÓN, NORMAS DE TRABAJO E RECOMENDACIÓN

O persoal voluntario debe respectar as seguintes regras e instrucións:

1. Cumprir coas normas de seguridade e saúde, usar equipo de protección cando sexa necesario, seguir as instrucións da persoa responsable do grupo e/ou de seguridade tanto durante a formación como durante os labores desenvolvidos na zona de intervención.
2. Cubrir correctamente o formulario de inscrición do voluntariado, incluíndo información persoal, como información da persoa de contacto no caso de urxencia, tratamento médico que está tomando, alerxias e información sobre a súa saúde.
3. Informar ao responsable de grupo se nota síntomas de enfermidade ou lesión.
4. Ser capaz de realizar as tarefas requiridas.
5. Non se permite fumar na área de intervención.
6. Levar roupa adecuada ás condicións meteorolóxicas e mudas para cambiarse.
7. Utilizar adecuadamente os equipos de protección individual que se lles proporcione.
8. Non traer mascotas.
9. Non levar obxectos que poidan constituír unha fonte de perigo, como acendedores, mistos, cigarros, etc.
10. Levar comida e auga para as primeiras horas. Posteriormente se lle proporcionarán alimentos e bebida.
11. Recoméndase non traer ningún obxecto de valor.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Existe un equipo responsable de transmitir a información aos medios de comunicación. Se lle solicitan directamente información, comuníquello ao seu xefe de grupo.
- É necesario contar con autorización para facer fotografías.
- Está prohibido o uso de flash, por risco de inflamación ou danos á fauna.

ANEXO 6. Modelo de recollida de información.

Este modelo está destinado a facilitar a preparación das sesións de posta en común cos grupos antes e durante o despregue da actividade do voluntariado.

PRIMEIRO DÍA	
Data/Hora	
Persoa(s) a cargo da sesión	
Participantes	
Lugar da sesión	
Descrición da vertedura	
Localización da intervención	
Acceso ao lugar e procedementos	
Responsabilidades en materia de seguridade e saúde	
Necesidades de formación	
Organización	
Comunicación interna	
Relación cos medios de comunicación	

DESPOIS DO PRIMEIRO DÍA	
Problemas sanitarios e accidentes	
Novas persoas no grupo	
Noticias do día	
Balance de resultados e previsións	
Deficiencias	

ANEXO 7. Modelo de certificado de accións de voluntariado.

Adaptado polo Cedre-Centro de Documentación, de Investigación e de Experimentación sobre a Contaminación Accidental das Augas, a partir da *"Guía metodológica de apoio al establecemento de un centro de recuperación de aves petroleadas"*, elaborada pola Liga para a Protección das Aves no marco do Observatorio de Mareas Negras, 2003.

CERTIFICADO DE ACCIÓNS DE VOLUNTARIADO

Don/Dona (nome da persoa que informa), en calidade de (cargo) de (nome da entidade)

CERTIFICA QUE

Durante a xestión das operacións de loita contra a contaminación da vertedura (nome, situación, derramo) ... o municipio/cidade/asociación de ... tivo a satisfacción de contar coa participación de (nome da persoa) ... e coa súa valiosa contribución ás seguintes tarefas:

TAREFA	DATA	LUGAR

Lugar e data
(Nome)

Asina
(Cargo da persoa que asina)

