



UNIVERSIDAD DE A CORUÑA

INFORME FINAL

OFICINA DE COOPERACIÓN Y VOLUNTARIADO



NOVIEMBRE, 2005



FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO

Denominación del servicio: Oficina de Cooperación y Voluntariado

Vicerrectorado responsable: Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Comunicación

Director: Enrique Peña González

Dirección: Dirección: Facultad de Sociología, Campus de Elviña s/n. 15071 A Coruña

Teléfonos: (981) 167000

- ❑ OCV A Coruña (Voluntariado Social): Extensión 1752
- ❑ OCV A Coruña (Cooperación al Desarrollo): Extensión 1740
- ❑ OCV Ferrol: Extensión 3677

Fax:

- ❑ OCV A Coruña: (981) 167163 (Pabellón de Deportes), Extensión 1901
- ❑ OCV Ferrol: (981) 337452, Extensión 3677

Correo electrónico:

- ❑ OCV A Coruña (Voluntariado Social): ocv@udc.es
- ❑ OCV A Coruña (Cooperación al Desarrollo): ocvcoop@udc.es
- ❑ OCV Ferrol: ocvfer@six.udc.es

Atención al público: Lunes a Viernes: de 9 a 14:30 horas

Página web: En construcción



ÍNDICE

Ficha técnica del servicio

Introducción

Fases del proceso de autoevaluación

Valoración del proceso de autoevaluación

Valoración del proceso de evaluación externo

Puntos fuertes y áreas de mejora



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Cooperación y Voluntariado (en adelante OCV), antes Oficina de Acción Solidaria (OAS), se crea con este último nombre en 1996, adscrita al Vicerrectorado de Estudiantes. El cambio de nombre se produce en 2004, y desde entonces este servicio pertenece al Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Comunicación.

La Oficina de Cooperación y Voluntariado se crea con el objetivo de coordinar y potenciar las actividades relacionadas con el creciente mundo de la solidaridad, tanto en actuaciones a desarrollar con personas en situación de exclusión social en las ciudades de A Coruña y Ferrol, como en proyectos e iniciativas focalizadas en la realidad de los países del Sur en vías de desarrollo.

Hasta el año 2000 el primer campo mencionado fue el único en el que se desarrollaron actividades de interés, centrandose el trabajo en el Voluntariado Social. En esta primera etapa los usuarios del servicio fueron prácticamente en su totalidad estudiantes universitarios. Se recuerda aquí que este servicio nació como respuesta a las necesidades de alumnos con discapacidades físicas que tenían problemas en la asistencia a las aulas, a través de un Convenio con la ONG Solidarios para el Desarrollo con la que seguimos trabajando de forma continua y estrecha.

En dicho año, con la incorporación del actual Director, y la ampliación del número de colaboradores, los campos de trabajo se amplían al segundo ámbito indicado, conocido como Cooperación al Desarrollo. En el proceso de preparación del Plan Estratégico de la OCV, los responsables del mismo detectamos un déficit importante en la formación existente para el conjunto de la comunidad universitaria en la Universidad en estos temas, por lo que la Formación en Voluntariado Social y Cooperación al Desarrollo se configuró como el tercer campo de actuación.

Estas ampliaciones provocaron también un aumento y una diversificación en los usuarios del servicio, ampliando las colaboraciones tanto dentro como fuera de la Universidad. Aunque los estudiantes de la UDC siguen siendo los principales usuarios de la OCV, este perfil se ha ampliado a profesores e investigadores. También deben



considerarse usuarios, y en algunos casos con mayor participación que la comunidad universitaria, a antiguos alumnos que continúan siendo voluntarios de la OCV, y ciudadanos de A Coruña y Ferrol que colaboran con el servicio. Otro de los colectivos que en los últimos años se ha convertido en un referente en el trabajo de la OCV son ONG, ONGD (Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo) y otros movimientos sociales de nuestra zona de influencia.

Esta apertura hacia la sociedad coruñesa y ferrolana tuvo su mayor apogeo a consecuencia de la marea negra producida por el hundimiento del petrolero Prestige. La OCV se convirtió en un “servicio de emergencias”, ya que tuvo que coordinar el envío de voluntarios a la limpieza de playas, tanto de la propia UDC como de otras Universidades españolas. Tanto esta labor ecológico-social, como el movimiento ciudadano generado a raíz de dicho hundimiento, propició el reconocimiento de la OCV en otros ámbitos de la sociedad, y el incremento y diversificación de los usuarios de la OCV.

Un aspecto que quiere mencionarse es la dificultad que este proceso de autoevaluación supone para un servicio como la OCV, ya que la evaluación a través de la página web de la UDC, no ha permitido la participación de usuarios que no pertenezcan a la misma. Como se ha comentado, en la actualidad este servicio trabaja no solo hacia la comunidad universitaria a la que pertenece, sino también hacia los colectivos y organizaciones del mismo ámbito, como no podría ser de otra forma teniendo como ejes de actuación el Voluntariado Social y la Cooperación al Desarrollo.

En la actualidad, podemos decir que la OCV cuenta con los siguientes usuarios:

- ❑ Voluntarios/as pertenecientes a la UDC, en su mayoría estudiantes pero también profesores y algunos investigadores de la misma.
- ❑ Voluntarios/as no pertenecientes a la UDC, destacando en número antiguos alumnos, pero también ciudadanos de A Coruña y Ferrol que acudieron a la OCV para participar en los programas de Voluntariado Social y otras acciones.
- ❑ Estudiantes universitarios y población en general que asiste con regularidad a actividades formativas promovidas por la OCV, sin participar como voluntario o colaborador de ninguna entidad u ONG. En este colectivo se incluyen personas que cursan Seminarios y Jornadas, así como alumnos del Curso de



Especialización “Cooperación Internacional al Desarrollo y Gestión de ONGD”, y alumnos de la Asignatura de Oferta General “Introducción a la Cooperación al Desarrollo”. Estas dos iniciativas formativas fueron promovidas y son coordinadas junto con otros actores por el personal de la OCV.

- Entidades de solidaridad en general, y ONGD en particular. Cada ONG/ONGD con la que se ha trabajado conjuntamente, o a la que se le ha ofrecido espacios y apoyo en la realización de Cursos, Campañas, etc. es considerada un usuario. También debe destacarse que la OCV pertenece o colabora con varias redes y comisiones de entidades y movimientos sociales, como por ejemplo:
 - Comisión de Cooperación del CEURI (Comité Español Universitario de Relaciones Internacionales) de la CRUE, en la que participamos las estructuras de carácter solidario de las Universidades españolas.
 - Plataforma Coruñesa del Voluntariado (PCV)
 - Coordinadora Galega de ONG de Desarrollo
 - Red Coruña Solidaria, promovida por el Concello de A Coruña, y en la que se participa en las Comisiones de Cooperación al Desarrollo, Infancia y Erradicación del Chabolismo
 - Red Socialia, promovida por la Obra Social de Caixa Galicia.

También quiere resaltarse que, en el Campus de Ferrol, la actividad fundamental ha sido y sigue siendo el Voluntariado Social, dado el menor número de recursos existentes en dicho Campus.

De forma general, se plantea aquí una primera lista con puntos fuertes, puntos débiles, y propuestas de mejora, que irán apareciendo a lo largo de este documento.

Puntos fuertes:

- Contribución a la mejora de las condiciones de vida de personas y colectivos en diferentes situaciones de exclusión social, generando confianza en ellos, y trabajando tanto en la realización de actividades formativas y de participación social, como en el apoyo a las reivindicaciones ante las Administraciones sobre su situación.



- ❑ Formación en valores éticos y solidarios, implementando estrategias y metodologías de Educación para el Desarrollo, con el objetivo de formar estudiantes y ciudadanos con conciencia social y crítica.
- ❑ Reconocimiento por distintos ámbitos y colectivos del movimiento asociativo en Galicia, fundamentalmente como un servicio de una Universidad pública que colabore y canalice sus propuestas de actividades en el mundo de la Cooperación al Desarrollo y el Voluntariado Social.
- ❑ Realización de un Plan Estratégico para los próximos años, medición de indicadores, y elaboración de documentos como memorias y evaluaciones de la oferta formativa, que han permitido generar una mayor confianza y reconocimiento en Administraciones y otras entidades.
- ❑ Relacionado con el anterior, generación de recursos económicos del exterior por parte de la Administración, estabilizados en el tiempo e incluso aumentando su cuantía, que han sido fundamentales para el aumento de los recursos humanos y los campos de actuación del servicio.

Puntos débiles:

- ❑ Inestabilidad laboral de su personal, ya que hasta la fecha no se ha producido ninguna contratación estable en este servicio.
- ❑ Mayor atención a los nuevos usuarios que se incorporan al servicio, a través de un seguimiento más personalizado de las necesidades existentes.
- ❑ Dificultad para el conocimiento interno del servicio dentro de la Universidad de A Coruña, produciéndose la paradoja de que en muchos casos la valoración y el reconocimiento de nuestro trabajo es mayor fuera que dentro de la propia UDC.

Propuestas de mejora:

- ❑ Estabilización del personal que colabora con el servicio, finalizando con la situación de inestabilidad existente en la actualidad.
- ❑ Continuar con la aplicación del Plan Estratégico, modificando aquellos aspectos que requieran de una mayor atención, especialmente el seguimiento de los voluntarios nuevos que se están incorporando al servicio.
- ❑ Mejorar la identificación y propuesta de indicadores del servicio.

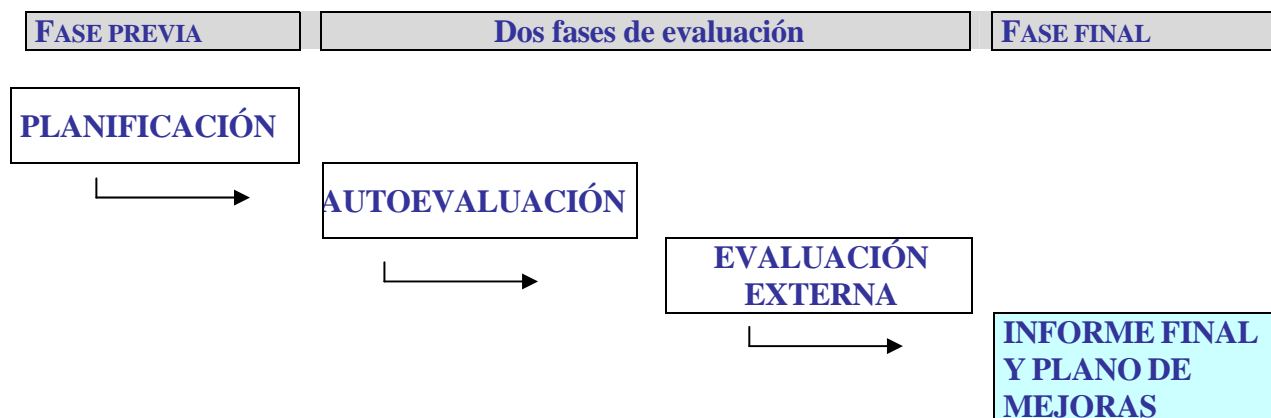


- Aumentar el conocimiento dentro de la propia Universidad, ampliando la cantidad y calidad de los materiales de difusión sobre el servicio.

FASES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Las fases del proceso de autoevaluación han sido definidas previamente por la UTC (Unidad Técnica de Calidad) de la Universidad de A Coruña. La Oficina de Cooperación y Voluntariado, siguiendo las directrices de la UTC, ha procedido a seguir la metodología de autoevaluación que aparece reflejada a continuación.

- Fase previa o de planificación en que intervendrán diferentes agentes y en la que se preparará toda la información de base: datos de carácter cuantitativo o cualitativo orientados a informar sobre los juicios de valor consubstanciales al proceso de evaluación.
- Dos fases de evaluación: Evaluación Interna (o autoevaluación) e Evaluación Externa.
- Una fase final en la que se redactará un Informe Final donde se destacarán los puntos fuertes, los puntos débiles y las propuestas de cambio para que sean incluidas en los planos de mejora correspondientes.



Antes de dar comienzo al proceso de autoevaluación, las técnicas del servicio fueron informadas a través de una llamada telefónica del Jefe de Sección de Extensión



Universitaria de la necesidad de convocar un Comité Evaluador para iniciar una autoevaluación del servicio. Los miembros de este comité debían asistir a una jornada formativa de 8 hora de duración: “*Os servizos: avaliar para mellorar*”. En esta jornada, considerada insuficiente por los asistentes del servicio en cuanto a información, se facilitaron los manuales guía que nos acompañaron durante todo el proceso. La documentación aportada fue la siguiente:

- o Guía de evaluación.
- o Cuestionario de evaluación.
- o Tablas de indicadores de procesos de los servicios.
- o Modelo de encuesta de evaluación.
- o Listados de comprobación del autoinforme.
- o Ficha de Objetivos y Acciones de Mejora.
- o Modelo de autoinforme de la UTC.

La primera reunión del Comité Evaluador tuvo lugar en diciembre de 2004, acordándose que sus miembros sean:

- Responsable del servicio: Luis Caparrós Esperante (Vicerrector de Extensión Universitaria y Comunicación).
- Miembros del servicio:
 - o Roberto Taibo Lago (Jefe de Sección del Servicio de Extensión Universitaria).
 - o D. Enrique Peña González (Director del Servicio y Profesor a Tiempo Completo de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos).
 - o Vanessa Míguez Martín (Socióloga, Técnica de Cooperación al Desarrollo, colaboradora del servicio que percibe una remuneración mensual como trabajadora autónoma).
 - o Lorena Rilo Pérez (Logopeda, Técnica de Voluntariado Social, colaboradora del servicio que percibe una remuneración mensual como trabajadora autónoma)
 - o María del Carmen Vidal Meijide (Jefa de Negociado del Servicio de Extensión Universitaria)
- Usuarios:



- Vicente Fernández Perles (Voluntario de la OCV en el programa de *Bañobre*. Incorporación en el año 1997. Abogado)
- Begoña Martínez Castrillón (Voluntaria de la OCV. Coordinadora de los programas *Personas sin Hogar*, *As Rañas* y *Centro de Servicios Sociales de Elviña*. Incorporación en el año 1996. Teleoperadora)
- Roberto Sande Barcia (Voluntario de la OCV en el programa del *Hospital Oncológico*. Técnico de Prevención de Riesgos Laborales. Incorporación en el año 2004)

En enero de 2005 comienza formalmente esta fase de autoevaluación que tuvo tres momentos clave. Un primer momento en el que se obtuvo información del servicio que se presta a través de las tablas de indicadores de procesos de los servicios, y los cuestionarios de satisfacción de los usuarios.

Las tablas de indicadores de procesos de los servicios fueron cubiertas por las personas del servicio. Debido a las dificultades con las que se encontraron a la hora de cubrirlas, se solicitó la colaboración de un técnico de la UTC que resolviese las dudas existentes. Paralelamente se solicitó a los usuarios del servicio, tanto internos como externos, que cubriesen una encuesta de evaluación elaborada por las personas del mismo. Este cuestionario fue ubicado en la web de la UDC en la que era necesario introducir el DNI para acceder. Como se expuso en la introducción, la Oficina de Cooperación y Voluntariado tiene usuarios no universitarios que no disponían de clave de acceso a los cuestionarios. Por ello, tras consultar con la UTC se envió el cuestionario a estos usuarios a través de un correo electrónico. El cuestionario existente en la página web no era acorde al elaborado en el servicio, y existían preguntas que dieron lugar a confusiones como *Pregunta: Sexo. Respuesta: si, no, no sabe/no contesta (algunos usuarios respondieron no sabe/no contesta)*. Esto ocasionó pérdida de información al no poder tener en cuenta estos cuestionarios. Las dos muestras se analizaron por separado tal y como se refleja en el autoinforme.

Por otro lado, el Comité Evaluador comienza su trabajo cubriendo, primero individualmente y después consensuando, los resultados de los cuestionarios de autoevaluación del modelo EFQM.



La segunda reunión del CE dio como resultado la detección de los puntos débiles y fuertes del servicio para posteriormente elaborar las propuestas de mejora. Por último el Director de la Oficina de Cooperación y Voluntariado redactó el informe de autoevaluación, permaneciendo a exposición pública en la página web de la UDC para posibles sugerencias, tanto internas del propio servicio como externas.

Los días 7 y 8 de junio recibimos la visita del comité evaluador externo que mantuvo audiencias con el comité evaluador interno, las personas del servicio que no participaban en el comité y diferentes usuarios internos y externos. El plan de trabajo seguido por el comité evaluador externo es el que se detalla a continuación:

DÍA 1: 7 de junio 2005

10 a 11 h.	Reunión con responsable y con CE de la oficina de Cooperación y Voluntariado, (OCV)
12 a 13 h.	Reunión con personal de la oficina de Cooperación y Voluntariado (OCV) que no forma parte del CE
13,30 a 14,00 h.	Visita a las instalaciones de la oficina de Cooperación y Voluntariado
14,00 h.	Comida
18,30 a 19,30 h.	Reunión con los usuarios internos de la Oficina de Cooperación y Voluntariado (alumnado, profesorado y PAS)
19,30 a 20,30 h.	Reunión con los usuarios externos de la Oficina de Cooperación y Voluntariado (Representantes de ONG, de entidades sin ánimo de lucro y de organismos oficiales, etc.)

DÍA 2: 8 de junio de 2005

9,30 a 10 h.	Reunión interna de CEE (preparación de los informes y distribución de tareas)
10,30 a 11 h.	Informe preliminar oral al CE de la Oficina de Cooperación y Voluntariado



El Comité Externo de Evaluación está compuesto por:

- Presidente/Coordinador: Vicente Martínez Orga, Dpto. de Inteligencia Artificial, Universidad Politécnica de Madrid
- Vocal Académico: Serafín Larriba Cabezudo, Inspector de Servicios del MEC
- Vocal Académico: M^a José Escribano Perea, Responsable de Actividades Culturales, Universidad Autónoma de Madrid
- Vocal Técnico: José Ricardo Díaz Cano, Técnico de Evaluación de la UPV, Universidad Politécnica de Valencia

En la última sesión convocada por el CEE se dio lectura a las conclusiones de su evaluación. Quince días después se recibió en el servicio el informe elaborado por dicho comité.



VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Haciendo un repaso por los diferentes momentos del proceso de autoevaluación, detectamos una serie de puntos en los que sería deseable realizar una mejora para futuras ocasiones, bien de autoevaluación de nuestro servicio, o de otros que se puedan encontrar en la misma situación. Estas reflexiones reflejan puntos débiles que se dieron en este proceso de autoevaluación.

Consideramos que un proceso de autoevaluación exige una profunda reflexión y conocimiento del servicio por parte de las personas integrantes del mismo, por lo que debería ser iniciado de un modo voluntario eligiendo el momento idóneo, tanto para el personal del servicio, como para sus personas usuarias. Debido al esfuerzo suplementario que supone autoevaluar un servicio, es necesario que los implicados estén motivados y que exista claridad por parte de los responsables de las políticas de calidad de la Universidad con respecto a la finalidad de la evaluación. Este proceso de reflexión demanda un período de tiempo suficientemente amplio para no olvidar ningún aspecto importante. Se hace imprescindible, por estos motivos, hacer partícipes a los miembros del servicio de la decisión de iniciar este proceso e informar y proporcionar una formación completa a las personas que participarán en el mismo. Además, creemos que la unidad técnica de calidad debe disponer de personal, recursos y tiempo suficiente para poder ofrecer un seguimiento estrecho y continuo.

Cabe destacar que en las reuniones mantenidas por el comité evaluador, no se contó con la presencia y la colaboración de un/a técnico/a de calidad, que hubiese sido muy útil a la hora de resolver dudas y guiar al comité evaluador. O en su defecto, no se formó e informó adecuadamente al comité de evaluación sobre el proceso completo, los pasos a seguir, las posibles dudas que pudiesen surgir y el objetivo final del mismo. A pesar de estas carencias detectadas durante el proceso, queremos resaltar la labor de los miembros de la UTC que siempre han respondido a nuestras dudas y necesidades.

Si bien al final del proceso de autoevaluación hemos podido confirmar la utilidad del mismo y su necesaria aplicación para poder garantizar un trabajo de calidad, los inicios



del proceso resultaron poco alentadores, debido a la sensación de estar inmersos en un proceso que ha carecido de apoyo suficiente en cuanto a la información y la formación sobre el mismo.

Por último, el resultado final del proceso de autoevaluación no ha sido claramente definido. En la actualidad, seguimos sin conocer si los puntos débiles y propuestas de mejora van a afectar o incidir en el futuro del servicio. Es decir, si las conclusiones y valoraciones del servicio, tanto internas como externas, van a suponer un mayor apoyo a la calidad del servicio.

Entendemos que esta es una primera autoevaluación y una primera fase, con aspectos claramente positivos que nos han permitido profundizar en nuestra actividad diaria, pero con una inversión importante de recursos que no sabemos si se traducirá en la puesta en marcha de las mejoras necesarias.

VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

Como mencionábamos, la visita del Comité Evaluador Externo fue intensa en cuanto al número de reuniones, no sólo para los propios miembros del comité, sino también para las personas del servicio que tuvimos que desempeñar nuestro trabajo diario, organizar las reuniones y asistir a las mismas.

Cabe destacar lo positiva que fue la experiencia en las reuniones con las personas usuarias del servicio. A ellas asistieron todas las personas convocadas, que previamente fueron correctamente informadas de todo el proceso por nuestra parte. Esta asistencia permitió que usuarios y usuarias de ámbitos muy distintos pudiesen aportar sus opiniones. En concreto, 24 personas asistieron a las reuniones de los usuarios, procedentes de la Xunta de Galicia, Universidad de Santiago de Compostela, ONG's, Coordinadora Gallega de ONGD, profesorado, alumnado usuario de programas de voluntariado de la OCV y personas voluntarias, PAS, personas usuarias del barrio de O Portiño, dirección del hogar de Santa Lucía, entre otros.



Tras todas estas reuniones, que consideramos habrían podido reducirse en número para una mayor optimización de los tiempos, el Comité Evaluador Externo hizo lectura de su informe preliminar. En general, fue acorde con las conclusiones obtenidas por el Comité Evaluador Interno en el proceso de autoevaluación, por lo que podemos confirmar la eficacia de este proceso de introspección.

Sin embargo, nos gustaría destacar como crítica al Comité Evaluador Externo alguna de las conclusiones obtenidas, en particular en lo relativo a la precariedad laboral existente en la Oficina de Cooperación y Voluntariado. El Comité Evaluador Externo, destacó la calidad del servicio y su valioso trabajo de carácter “voluntarista”. Según su opinión, y debido a que dicho servicio ya funciona “perfectamente y con calidad”, considera que éste no tendría por qué mejorar si se contrata a su personal técnico. En este sentido, debe tenerse en cuenta que en el servicio evaluado no existe ninguna plaza asignada, es decir, “oficialmente” no tiene personal, por lo que este proceso y todo el trabajo diario lo han desempeñado mayoritariamente personas que no pertenecen a esta universidad. Y es necesario volver a señalar, que el proceso evaluador ha requerido de un enorme esfuerzo en tiempo y dedicación, por parte de unas personas que ni son voluntarias, ni tampoco voluntaristas, sino unas profesionales que procuran, pese a las dificultades, realizar un trabajo honesto y eficaz.

En este sentido, los técnicos de la OCV hacen constar la dificultad de analizar y exigir la realización de una evaluación de la calidad en un servicio en el que, en cuanto a la situación de sus RRHH, no existe personal asignado.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

El Comité Externo de Evaluación destacó puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora, coincidiendo en su gran mayoría con las inicialmente expuestas en el informe de autoevaluación del servicio.

Puntos fuertes:

- Alta implicación de los trabajadores/as.



- Buena preparación y adecuación al puesto del personal de la OCV.
- Cumplimiento de objetivos previstos en el Plan Estratégico.
- Propagación de valores éticos y solidarios en la UDC y en la sociedad en general.
- Los responsables del Servicio mantienen relaciones adecuadas y consultan con sus usuarios y otras unidades con el fin de conocer sus expectativas y darles respuesta.
- Selección del personal acorde a las necesidades del servicio.
- Personal con las competencias adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- Potenciación de las relaciones personales.
- Accesibilidad de los responsables del servicio y fomento de la comunicación y participación del personal.
- Alto grado de implicación y compromiso de la OCV hacia los objetivos previstos y gestión de sus partidas económicas.
- Alto aprovechamiento de los recursos materiales de los que dispone.
- Previsión presupuestaria en base a programación anual.
- Optimización en la búsqueda de recursos externos a la universidad.
- Los responsables de la OCV estimulan la capacidad creativa, fomentan la participación, innovación y utilización de nuevas tecnologías en la mejora de sus procesos así como delegan funciones a las personas que son competentes para desarrollarlas.
- Los responsables de la unidad conocen y estimulan el trabajo de las personas y reconocen individual y públicamente el esfuerzo que realizan.
- Uso de las nuevas tecnologías, que favorecen la comunicación de la OCV con sus clientes, usuarios y proveedores.
- La unidad prepara la información de acuerdo a las necesidades de sus usuarios.
- Elaboración de materiales complementarios de apoyo a los usuarios.
- Mejora continua de numerosos procesos de prestación de servicios.
- La OCV realiza una evaluación periódica a través de encuestas, para valorar el grado de satisfacción de sus usuarios.
- La alta motivación del personal hacia su trabajo.
- Buena comunicación entre el personal y los usuarios.
- La OCV pone los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y grupos de interés.
- Buena comunicación con las ONG, ONGD, coordinadoras, plataformas y con las demás universidades gallegas.



- Buenas alianzas externas para la generación de recursos económicos.
- Incidencia social y política para la lucha contra la marginación y la exclusión social.
- Formación de estudiantes y ciudadanos con conciencia social y crítica.

Puntos débiles:

- Falta de definición de la estructura funcional de Extensión Universitaria y de la política de la Universidad en relación con la OCV.
- Escaso conocimiento de las funciones del servicio dentro de la propia universidad.
- Desarrollo de la planificación estratégica de la OCV de acuerdo con la misión, visión y valores.
- Inestabilidad laboral del personal.
- Falta de un manual de procedimiento en tareas y responsabilidades.
- No se evalúa el impacto de la formación en la capacitación de las personas.
- Alta dependencia de los recursos externos a la universidad.
- Falta de cultura de liderazgo en las técnicas del servicio.
- Inexistencia de un mapa de procesos.
- No disponibilidad de información en la página web de la universidad y baja actualización de los recursos informáticos.
- La no existencia de un seguimiento protocolizado de los programas de voluntariado.
- Existe la necesidad de prestar una mayor atención a los nuevos usuarios que se incorporan al servicio.
- Desconocimiento del plan estratégico y objetivos de la OCV por parte de los usuarios.
- Inexistencia de procedimientos de reconocimiento al trabajo y a la mejora continua.
- La universidad no valora el impacto de la gestión de la OCV.

Propuestas de mejora:



- Definir la política de Cooperación y Voluntariado de la Universidad y en consecuencia, dotar a la OCV de los recursos humanos y materiales adecuados para el desarrollo de la misma.
- Aumentar el conocimiento de la OCV dentro de la universidad.
- Desarrollo de la planificación estratégica de la OCV de acuerdo con la misión, visión y valores.
- Establecer un plan de promoción y estabilidad laboral en base a la política de la universidad.
- Elaboración de un manual de procedimiento en tareas y responsabilidades.
- Búsqueda de un equilibrio entre los recursos económicos internos y externos.
- Formación en técnicas de liderazgo, dirección y gestión de equipos del personal técnico de la OCV.
- Ampliación de la dirección a tiempo completo.
- Elaboración de un mapa de procesos.
- Incluir la información de la OCV en la página web de la universidad.
- Actualización de los equipos y programas informáticos.
- Crear un manual de seguimiento de los programas de voluntariado.
- Mejorar el protocolo de atención a nuevos usuarios.
- Difusión del plan estratégico y los objetivos de la OCV, utilizando la página Web de la Universidad.