

2014

Disa-
Cáritas
St.
Josep
Oriol

Arxiprestat St. Josep Oriol
Barcelona
Amb la Col.laboració del
Ajuntament de Barcelona.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

QUÈ ÉS DISA ?

Distribució Solidària d'Aliments és un projecte d'iniciativa social promogut per les parròquies de l'Arxiprestat de Sant Josep Oriol, amb el suport de Càritas Diocesana de Barcelona i la col·laboració del Districte del eixample de l'Ajuntament de Barcelona amb els seus Serveis Socials

Les parròquies de l'arxiprestat de Sant Josep Oriol de Barcelona des de fa anys procuren donar resposta a les peticions socials que fan les famílies i les persones més desfavorides dels nuclis dels diferents barris de l'arxiprestat.

Una d'aquestes respostes és el repartiment d'aliments, oferint aquest recurs a famílies derivades de Càritas Diocesana i els Serveis Socials que realitzen el seguiment de les persones en aquesta demarcació territorial de Barcelona.

El treball en xarxa entre l'Església de Barcelona, les Administracions Públiques, i sobretot les aportacions que fa la societat civil podrà fer més efectiva i digna l'ajuda solidària a les famílies que viuen amb més duresa situacions de crisi econòmica.

QUÈ OFERIM?

DISA - Càritas és un recurs que les parròquies oferim. Els tècnics de Serveis Socials i Càritas dels barris esmentats, valoren la situació econòmica i familiar de les persones a atendre i determinen la possibilitat d'accés, així com el temps en que seran atesos.

La atenció a la persona o família atesa, es fa de manera personalitzada, i en lloc de donar-li una bossa, els aliments que s'entreguen estan exposats de manera que amb els punts que se li adjudica segons el nombre de persones que formen la unitat familiar, pugui escollir el que necessiti.

Se'ls entrega una cistella d'aliments bàsics per família i de forma periòdica i per un temps determinat pels Serveis Socials.

És dona cita prèvia per evitar cues en l'entrega. Cada persona recollirà els aliments segons els punts assignats i durant el temps que s'hagi aprovat.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

COM FUNCIONA DISA. ?

DISA funciona totalment amb voluntariat de les Càritas parroquials i de Càritas Diocesana que dona suport al projecte, així com també amb la col·laboració de les Administracions Públiques.

2

ACCÉS A DISA

Els tècnics dels Serveis Socials i de Càritas Diocesana, són els que valoraran la situació familiar dels participants i determinaran la possibilitat d'accés, així com del període que s'aprovi.

PROCEDÈNCIA DELS ALIMENTS.

La major part dels aliments que es distribueixen a DISA provenen de Banc d'Aliments de Barcelona, mensualment a través de la seva Fundació i trimestralment de la Unió Europea i altres donacions d'empreses, particulars, de feligresos de les parròquies, de l'organització de campanyes específiques per la recollida d'aliments i quan cal, amb la compra directa d'aliments bàsics.

CENTRE DISA

Carrer Comte d'Urgell, 176, 08036 Barcelona **Teléfono:** 934 53 62 90

ESTRUCTURA ORGÀNICA

1. El **Consell Directiu** és l'òrgan rector i de govern del Centre DISA, que delega l'execució dels seus acords en el **Coordinador del Centre**.
2. El **Coordinador del Centre**, respon de la marxa general del centre, sense detriment de les facultats delegades a la responsable del voluntariat. (Equip Gestor)
3. La **Coordinadora del voluntariat** es la responsable de la gestió ordinària del projecte i coordina l'actuació de l'Equip Gestor.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

CONSELL DIRECTIU.

És l'òrgan rector, que determina la gestió i la política d'actuació general i els acords que representen compromís conjunt del Centre. En formen part els rectors de les parròquies que donen suport al Centre, qui personalment, o per delegació, assisteixen regularment a les reunions i prenen acords. També, en forma part una delegació de Càritas Diocesana de Barcelona, sent-ne un dels seus representants secretari del Consell Directiu. Presideix el Consell Directiu,

l'arxiprest, que pot delegar en altre membre del Consell. En les reunions es prenen els acords, que són comunicats mitjançant acta, a tot el Consell.
Els acords presos

La personalitat jurídica recau en el titular de la Parròquia de Sant Isidor. ????

COORDINADOR DEL CENTRE

És la persona delegada pel Consell Directiu perquè atengui la marxa general del Centre, vetllant perquè els Gestors i els diferents responsables de cada tasca, o servei, facin les seves tasques d'acord amb el criteri general del Consell Directiu. Assisteix a les sessions del Consell Directiu i la seva actuació cobrirà els punts següents:

1. Comunicarà els acords presos en el Consell de Direcció i vetlla per tal de que l'equip gestor els porti a terme amb la màxima diligència i eficàcia.
2. Vetllarà per que els voluntaris es trobin integrats amb satisfacció a les tasques que se'ls encomani, i que els usuaris rebin una atenció personalitzada d'acord amb els principis del Centre.
3. Mantindrà en condicions d'ús i conservació, d'acord amb la legislació vigent, les instal·lacions del Centre i delegarà el seu manteniment i adequació, sota la responsabilitat d'alguna persona en concret.
4. Estarà al cas dels requeriments legals i oficials que es puguin derivar de la existència del Centre DISA.
5. Fera arribar al Consell Directiu tots els suggeriments per a la bona marxa general del Centre, com també n'informarà de totes les incidències que el Consell Directiu hagi de prendre decisions.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

6. Arbitrarà decisions en situacions imprevistes, de conflicte, o en les que consideri oportú intervenir, per tal de mantenir, segons els seu criteri, un bon servei al Centre.
7. Gestionarà tota la documentació interior, exterior del Centre, com els processos informàtics que son competència seves però que pot delega en diverses persones la seva execució i reporta informació al Consell Directiu.
8. Facilita i gestiona els recursos econòmics necessaris pel correcte funcionament del Centro i presentar el pressupost anual i rendició de comptes a l'aprovació al Consell Directiu. (Arxiprestal)
9. Donar el vist-i-plau als diferents informes i documents, i signar aquells que siguin de la seva competència.
10. Vetllarà perquè la relació amb el veïnatge sigui bona i fluida i si escau procura implicar-la en el projecte.
11. Preparar, convocar i presidir les reunions de l'Equip gestor.
12. La relació amb els medis de comunicació es competència del arxipreste o en el seu cas del coordinador del Centro o la persona que el delegui com a portant-veu i serà sempre sota criteris de discrecionalitat.

4

EQUIP GESTOR

El Equip Gestor, esta format la coordinadora del voluntariat i els diferents responsables de àrees nomenades per a aquesta responsabilitat pel Consell Directiu que a partir de elles es conforma l'activitat del dia a dia, es fan les previsions, s'organitzen les sessions d'entrega d'aliments i en conjunt regulen tota l'activitat del Centre.

Aquestes àrees són: Sessió d'entrega, Administració, Logística.....



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

RESPONSABLE DE VOLUNTARIAT.

Es la persona encarregada de planificar, organitzar, dirigir i supervisar el treball dels diferents voluntaris i de manera especial els responsables de àrees i vetlla pel compliment de les funcions que li correspon a cadascun de els.

Distribueix, les tasques a realitzar pels voluntaris en funció des seu perfil personal i d'acord a les seves preferències, tot tenir present les necessitats del servei.

Es reuneix amb els voluntaris responsables de les diferents àrea per tal de tractar aspectes del funcionament i millora de la gestió del Centre, així con l'atenció que cal prestar als usuaris.

Mante els contactes necessari amb els professionals de Serveis Socials d'Atenció Primària i altres professionals per tal de resoldre les dificultats que pugui apareixen amb les persones ateses i buscar conjuntament solucions als problemes.

Informar als voluntaris de totes les directrius emanades del Consell Directiu o del Equip Gestor sempre que afectin al funcionament Centre i vetllar pel seu compliment.

Assumeix la resta de funcions que li siguin encomanades pel coordinador del centre

VOLUNTARIAT

1. Majoritàriament el voluntariat prové de les parròquies que formen part de DISA. També, provenen de Càritas Diocesana de Barcelona. Altres procedències han d'estar autoritzades per Càritas o pels rectors de les parròquies.
2. Necessariament han de donar-se d'alta com a voluntaris de Càritas, a efectes de la cobertura de la pòlissa d'assegurances de Càritas.
3. El voluntari ha d'estar reconegut com a tal per les parròquies, o per Càritas Diocesana de Barcelona, a efectes funcionals i de cobertura de pòlissa d'assegurança.
4. La persona que li faci d'introducció al Centre, ho ha de posar en coneixement del Responsable de Voluntariat del Centre, o de la parròquia,



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

qui determinarà la idoneïtat del voluntari així com durà a terme el seu enregistrament en la base de dades de voluntariat de Càritas.

5. Regularment és comprovarà que tothom estigui registrat com a voluntari, fent-se les regulacions oportunes.
6. El voluntari serà adscrit a un àrea concreta i realitzarà una tasca determinada en funció des seu perfil personal i d'acord les seves preferències. Haurà de determinar el seu compromís en el temps que disposarà al servei del Centre i en la mida del possible el mantindrà, avisant sempre amb anticipació quan no li sigui possible complir-lo.
7. Farà les tasques per a les quals tingui les aptituds necessàries, tenint present que qualsevol tasca per senzilla que sigui s'ha de poder fer a satisfacció del voluntari, del usuari i de la bona marxa del servei del Centre.
8. La seva dependència funcional anirà d'acord amb la tasca que li sigui encomanada però i sempre sota la cap del voluntariat Qualsevol aspecte que consideri que s'ha de tenir en compte, ho comunicarà al Responsable de la tasca on estigui exercint funcions. S'abstindrà d'iniciatives que no li hagin estat confiades.
9. Atendrà als usuaris de manera que es sentin acollits i còmodes en el servei que els dóna el Centre, afavorint la màxima diligència possible per a una bona agilitat en el servei que el Centre dóna als usuaris.
10. S'atendrà a les disposicions d'ordre general que l'Equip Gestor del Centre determini en cada cas i situació, i mantindrà una actitud personal d'acord amb la singularitat dels valors propis del Centre.
11. Els voluntaris formen equips d'assistència a les sessions d'entrega, a les de confecció de pacs, i a les diverses accions que puguin esdevenir convenients.
12. Cada equip tindrà el seu responsable de àrea que es coordinarà amb la persona responsable de l'Àrea de Voluntariat del Centre, que mantindrà els contactes oportuns per demanar la presència de voluntaris en cada necessitat que es presenti. Preferentment els equips de voluntaris parroquials assistiran a les entregues d'aliments que es facin a usuaris de la seva parròquia.
13. En cada sessió d'entrega és necessari disposar dels voluntaris necessaris per tal d'atendre degudament les necessitats del servei.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

14. La persona responsable de l'Àrea de Voluntariat, recordarà amb dos dies d'antelació, al responsable de l'equip que li correspongui una entrega, de la seva proximitat.

15. Els voluntaris que es considera necessaris per a una bona funcionalitat són ??????:

- | | | |
|-----------------|---------------|------------------------|
| 1.-Dia collida | 2 voluntaris | gestiona Administració |
| 2.-Dia entrega: | | |
| a) Circuit. | 10 voluntaris | gestiona Voluntariat |
| b) Caixes | 6 voluntaris | gestiona Administració |
| c) Nova entrega | 2 voluntaris | gestiona Administració |
| d) Reposició | 1 voluntari | gestiona Logística |

16. L'absència de voluntaris en el dia assenyalat per a una entrega, comportarà un dèficit d'atenció al usuari, amb el corresponent retràs en l'ordre en les entregues. Convé fer present l'acompliment del compromís del voluntari, per tal de garantir un bon desenvolupament de cada entrega i de la marxa general del centre

18. Per tal de tenir constància en la habitualitat de presència a les tasques del Centre, i del seu registre com a voluntaris a Càritas, es confeccionarà uns llistats amb els noms dels components de cada equip que hagin participat en les activitats del Centre, a fi de comprovar la seva afiliació.

ADMINISTRACIÓ.

L'àrea d'Administració coordina l'assistència dels voluntaris adscrits a aquesta àrea i els facilita les informacions necessàries per a una bona gestió de la seva tasca.

Opera en les funcions:

1. La pròpiament dita de acollida: donar als usuaris dia i hora per a la primera entrega, com també les consecutives, d'acord amb la documentació que aporta l'usuari provinent de Serveis Socials.
2. L'atenció en el dia i hora que se li ha donat per a la recollida d'aliments.
3. L'enregistrament dels aliments que hagi retirat segons els punts atorgats.
4. Registre d'incidències en els processos d'entrada com en el d'entrega d'aliments i absentisme.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

5. Arxius d'usuaris.

6. Documentació informàtica de tot el procés:

Descàrrega de les fitxes enviades pels Serveis Socials via e-mail.
Creació d'albarà dels aliments que es lliuraran el dia de la entrega a cada usuari.

Creació llistat d'usuaris del dia per ordre d'horari adjudicat i parròquia.
Elaboració de les fitxes amb els aliments del dia (codi-nom- punts) per usuari.

Control d' estocs, calendaris, quantitats d'aliments entregats, etc..

6. S'atén als usuaris en la seva primera visita al Centre, el dia ...???? en sessió de matí i tarda . Per torn i ordre d'arribada se'ls atén creant la documentació necessària pel seu enregistrament a la base de dades. Se'ls dóna dia i hora per a la primera recollida d'aliments.

7. El dia assignat per a la recollida d'aliments es persona al mostrador d'entrada on està registrada la seva visita. Presenta el full que se li ha donat amb el dia de cita i hora, així com un document oficial (no fotocopia) acreditatiu personal. DNI, passaport, carnet conduir. En cas que el titular no pogués anar-hi personalment ho podrà fer qualsevol altra persona aportant igualment el full de cita i documentació personal acreditativa. (En Sessió d'Entrega, s'explica el procediment de retirada d'aliments).

8. Acaba la recollida d'aliments en la "caixa", on es registra a través del sistema informàtic les dades dels aliments retirats anotats en la fulla de comanda. El voluntari vetllarà perquè les dades de la fulla de comanda estigui amb els punts ben anotats, sense cap excés de producte, o sigui, en condicions de ser ben registrada. L'usuari acabada la operació de "caixa", signarà la fulla de comanda i l'entregarà al taulell de sortida on es dóna nova cita o en el seu cas, es comunica haver finalitzat el dret a nova entrega.

9. Segons les incidències i la conveniència de fer-ho, es crea un informe per la Responsable de Voluntaris perquè ho trameti als Serveis Socials. en qualsevol cas es comunica l'absentisme als Serveis Socials.

10. El Registre de usuaris forma part del procediment informàtic i hi ha totes les dades personals, així com d'altres: punts atorgats, i nombre de familiars al seu càrrec, treballador/a social que l'ha derivat a DISA, termini de entrega, i d'altres que es considerin oportú per a la bona marxa de servei.

11. La documentació que es pot extraure del sistema informàtic permet conèixer, estocs generals i personalitzats en determinats productes.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

12. Aquesta informació es genera i se'n fa ús conjuntament amb el responsable de Logística.
13. Llistat de fi de mes (no presentats-actuals-renovacions).
14. Atenció al correu oficial i al electrònic. L'atenció en el registre d'albarans que generen despesa, com els procedents de donatius, les despeses dineràries, els certificats de recepció de donatius, cartes d'agraïment, etc.. que gestionen diverses persones o Logística.
15. Comunicar als Serveis Socials el nombre d'altres i renovacions que es pot fer el mes següent.

9

SESSIÓ D'ENTREGA

- 1) Cada sessió d'entrega haurà de tenir un responsable nomenat per aquell dia. Es registrarà en les dades de la sessió i serà responsable de l'organització de l'entrega i del bon desenvolupament de la mateixa.
- 2) Quan li correspongui l'hora assignada, del dia de l'entrega, l'encarregat dels torns a l'entrada d'usuaris, l'avisarà perquè sol i sense cap bossa, un voluntari l'acompanyi a fer el circuit on estan exposats els aliments.
- 3) En una fulla de comanda on consta les dades del usuari i els punts atorgats, el voluntari acompanyant registrarà els aliments que l'usuari vagi retirant i situant-los dins d'un carretó.
- 4) L'usuari escollirà els aliments que desitgi sense excedir la quantitat pre establerta i que figura en els rètols on també s'indiquen els punts de cada aliment.
- 5) Els menors de dos anys no compten en el còmput de punts. De ser possible se'ls facilitarà un lot exprés a la sortida de "caixa".
- 6) El voluntari ajudarà al usuari en la tria d'aliments segons els punts de cada aliment i l'orientarà en l'estat de punts disponibles d'acord amb els aliments que vagi retirant.
- 7) Qualsevol incidència que el voluntari observi en el transcurs de la retirada d'aliments, l'haurà d'informar al responsable de la sessió el qual



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

anotàrà la incidència i la comunicarà a la responsable del voluntariat per si cal informar a al TS

- 8) El usuari que no retiri aliments el dia que li ha estat donat, perdrà l'entrega, però se li respectarà el dia del mes següent. Segons les circumstàncies, (metge, curs de Càritas, oferta de treball, etc).
- 9) Els voluntaris de cada sessió, hauran d'estar 30 minuts abans que comenci la sessió, per tal de conèixer les característiques concretes d'aquella sessió. Hi ha aliments que canvien de puntuació d'una sessió a altre o bé hi ha condicions que han de ser conegudes. Una bona informació ajudarà a fer la tasca correctament i sense entrebancs.
- 10) Un voluntari de Logística anirà reposant des de el magatzem els aliments que es vagin acabant a disposició dels usuaris. El Gestor de Logística haurà informat prèviament al voluntari de com ha de procedir.
- 11) En l'interior del recinte del circuit només han d'haver deu usuaris fent el circuit. ??????
- 12) Si l'usuari sap com fer les anotacions correctament en la fulla de comanda, pot fer el recorregut sol sense voluntari acompanyant.
- 13) Només es facilitaran els aliments que es corresponguin amb els punts atorgats. Alguns dies hi hauran aliments que seran donats sense el control de les "caixes" i es donaran passat el control de "caixa".
- 14) En cas de presentar-se alguna sol·licitud d'emergència, el responsable de la Sessió d'Entrega, podrà arbitrar-ne alguna solució, que serà degudament documentada i passada als Serveis Socials corresponents a l'àmbit del usuari afectat.

10

AREA DE LOGÍSTICA

1. Disposarà d'un equip de voluntari que coordinarà el responsable de àrea, per tal d'atendre les necessitats de proveïments i entrades d'aliments
2. Visitarà el correu electrònic per tal de conèixer eventuais notícies sobre subministrament d'aliments.
3. Atendrà la gestió de l'entrada d'aliments i la seva ubicació.
4. Disposarà en quin ordre han de ser facilitats al circuit i la seva ubicació.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

5. Establirà la disposició dels estocs en funció de les dates de caducitat.
6. Controlarà els estocs per tal de fer les previsions oportunes de compra d'aliments de ser necessari.
7. Conjuntament amb el Coordinador del Centre, avaluarà la modificació dels punts atorgats a cada aliment en funció de estocs i necessitats de reposició, que facilitaran al responsable de l'Àrea d'Administració perquè es tingui present en la retolació in situ dels aliments i en l'anotació de dades al sistema informàtic.
8. D'acord amb el Coordinador del Centre disposarà la confecció de pacis i d'altres disposicions per tal de alliberar estocs.
9. D'acord amb el responsable de Sessions d'Entrega preveurà la disposició de les "minves" i d'acord amb Administració disposarà el nombre de punts per tal de fer-ne una adient distribució.
10. Atendrà el servei de recollides de "minves", dels supermercats, i d'altres donatius, que s'atendran en els dies i horaris d'acord amb els compromisos contrets amb els establiments, i/o institucions donants, etc. Ho atendrà el Servei extern de recollida d'aliments amb la col·laboració de voluntaris, coordinats a través del la responsable del Voluntariat del Centre.
11. La confecció de l'emissió de certificats als proveïdors, amb el vist-i-plau i la signatura del Coordinador del Centre.
12. Procedirà al inventari general d'existències d'aliments, una vegada cada tres mesos.???

11

DIVERSOS

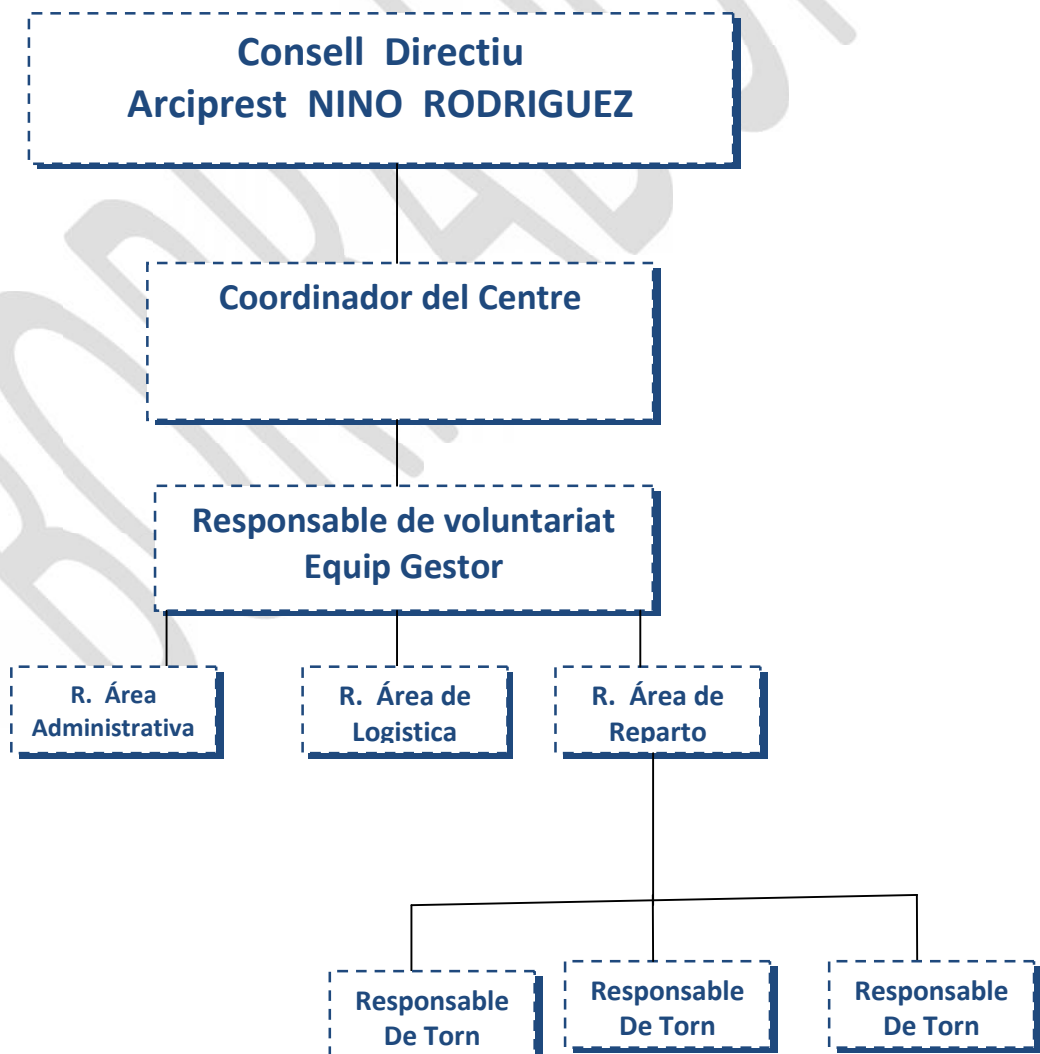
1. Cap persona farà declaracions de cap tipus a la premsa sense estar-ne autoritzat per algun membre del Consell Directiu.
2. No es permetran visites els dies de entrega, i en els altres dies cal l'autorització d'algun component del Consell Directiu o del Coordinador del Centre.
3. Cal tenir present qui pot ostentar algun tipus de representació en organismes oficials, proveïdors, donants, signar cartes d'agraïment, personar-se en nom de DISA, etc. El Consell Directiu disposarà en cada ocasió qui pot ser-ne i la forma d'acreditació i ho farà constar en acta.



PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

12





PROPOSTA DE MANUAL DISA QUE ÈS DISA I CON FUNCIONA

13

Barcelona 27 de juliol de 2013

Per a contactar amb nosaltres:

Email: disasantjoseporiol@gmail.com (Clave: 2013isidor)

Telèfono: