

**PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO  
SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA**  
C/ Fuencaliente, 1  
46023-Valencia  
A/A. Cristina Martínez

Madrid, 14 de junio de 2012

ASUNTO: TRANSMISIÓN DE CERTIFICADO DE CALIDAD DE SERVICIO

*De acuerdo con la decisión tomada por el Comité de Expertos de Servicio de SGS ICS, se ha concedido el certificado nº 10/8428 relativo al "SERVICIO CONFORME AL REFERENCIAL DE "SERVICIO DE ENTIDADES DE ACCION SOCIAL CON VOLUNTARIADO" a **PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA** y por lo tanto les enviamos dos (2) originales del certificado emitido por SGS ICS Ibérica como consecuencia de haber superado con éxito la auditoría realizada para la certificación de su Sistema de Gestión según QUALICERT.*

*Sin otro particular y transmitiéndoles nuestra más cordial enhorabuena, atentamente les saluda*



**Álvaro Rodríguez de Roa**  
Director de Certificación de Servicios  
SGS ICS

Certificado Nº ES10/8428

**PLATAFORMA DEL VOLUNTARIAT SOCIAL  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

C/ Fuencaliente, 1  
46023 VALENCIA



Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos  
Especificados en el Referencial de Servicio  
**“SERVICIO DE ENTIDADES DE ACCIÓN SOCIAL CON  
VOLUNTARIADO”**  
Edición 03

Para las actividades de

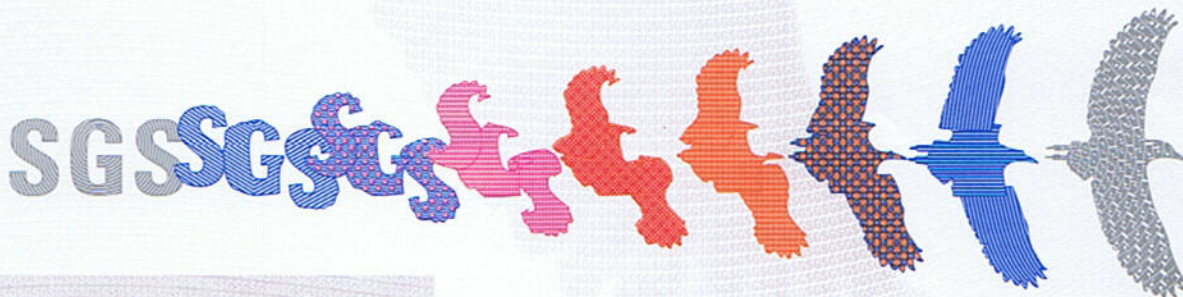
**Acción Social con Voluntariado**

**Este certificado es válido desde el 20.01.12 hasta el 20.01.2014**  
Edición 02

Los detalles de las características certificadas figuran en la hoja anexa  
Este certificado incluye 1 hoja anexa

Autorizado por

**Álvaro Rodríguez de Roa**  
Dtor. Certificación Servicios





## PLATAFORMA DEL VOLUNTARIAT SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

“SERVICIO DE ENTIDADES DE ACCIÓN SOCIAL CON  
VOLUNTARIADO”



### Características Certificadas

#### A. ACCESIBILIDAD A LA ORGANIZACIÓN

- A.1 Aspectos formales y facilidad de acceso a la entidad
- A.2 Espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de la entidad
- A.3 Medios Materiales Mínimos que garanticen el funcionamiento de la entidad

#### B. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

- B.1 Adecuado funcionamiento del área legal/jurídica en la entidad
- B.2 Adecuado funcionamiento del área fiscal y contable en la entidad
- B.3 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área organizativa
- B.4 Adecuado funcionamiento del área de comunicación
- B.5 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área de recursos humanos
- B.6 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área de formación
- B.8 Mejora continua de la calidad

#### C. SISTEMA DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO

- C.1 Existencia una metodología para el Control y Actualización reglamentación y requisitos aplicables a la Gestión del Voluntariado en la Comunidad Valenciana
- C.2. La entidad tiene definido el papel del voluntariado
- C.3 Atención personalizada e información clara al voluntario
- C.4 Incorporación del voluntario
- C.5 La entidad dispone de canales que garanticen la participación del voluntario en la estructura organizativa
- C.6 Formación Continua del Voluntariado
- C.7 Medición y Mejora de la satisfacción del voluntario
- C.8 Tratamiento de quejas y sugerencias de los voluntarios para la mejora de la gestión de voluntariado