

**REFERENCIAL DE CERTIFICACION DE SERVICIO**

**“SERVICIO DE ENTIDADES DE ACCION SOCIAL CON VOLUNTARIADO”**

**DISEÑADO A SOLICITUD DE**

**PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO SOCIAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

EDICION: 1

<p>SOLICITANTE:</p>	<p>VALIDADO POR:</p>
<p style="text-align: center;"> <small>Plataforma de Voluntariat Social De la Comunitat Valenciana</small>    <b>P.V.S.C.V.</b> </p> <p>FIRMADO:</p> <p>D. Javier Edo Ausach Presidente</p> <p>FECHA: 4 de Marzo de 2009</p>	<p>COMITÉ DE EXPERTOS DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE SGS ICS, IBÉRICA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p>FIRMADO:</p> <p>D. Álvaro Rodríguez de Roa Presidente del Comité</p> <p>FECHA: 4 de Marzo de 2009</p>

**HOJA CONTROL DE CAMBIOS**

Nº Edición / Fecha	Naturaleza del cambio
Edición 0	Edición inicial
Edición 1	Inclusión Comentarios de Expertos

## INDICE

Capítulo I / OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Capítulo II / PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA

Capítulo III / GLOSARIO

Capítulo IV / MARCO DE ACTUACIÓN

1.- Razones de la Certificación de Servicio

2.- Documentación reglamentaria y de referencia

Capítulo V / CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS Y MEDIOS DE APLICACIÓN

1. Resumen de las características

2. Detalle de cada característica certificada y medios de aplicación

A. ACCESIBILIDAD A LA ORGANIZACIÓN

B. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD.

C. SISTEMA DE GESTION DE VOLUNTARIADO.

3. Revisión Anual del Cumplimiento

4. Periodo de retención del registro

Capítulo VI/Plan de Control Interno

Capítulo VII / SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Capítulo VIII/ INFORMACION A LOS USUARIOS

Capítulo IV / ANEXOS

Anexo I. Listado de documentación legal

Anexo II. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

Anexo III. Hoja de revisión del documento

## CAPITULO I

### OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente Referencial de Servicio, es especificar las características de Calidad de las diferentes entidades de acción social con voluntariado que forman parte e intervienen en la Plataforma del Voluntariado Social de la Comunidad Valenciana (en adelante PVSCV), diseñado a iniciativa de PVSCV.

Su objetivo estará dirigido a determinar qué tipo de actuaciones se desarrollan desde las entidades con voluntariado, qué estrategias de actuación se llevan a cabo para su desarrollo y de qué medios disponemos para su puesta en marcha. *"Queremos que la coherencia, la mejora continua y el consenso entre todos los miembros de la entidad sea la base de nuestra gestión diaria. Por otro lado, la formación, las estrategias dinámicas y la información compartida nos ayudarán a seguir criterios de formación personal, profesional y colectiva, en el que todos salgan beneficiados. Se trata de que todos salgan ganando, sin perder los objetivos de cada asociación. Se trata de obtener los beneficios que supone trabajar con calidad (...) En definitiva, se trata de trabajar en calidad pero sin olvidar la calidez"<sup>1</sup>.*

La PVSCV consciente de la necesidad de unificar los diversos y dispares criterios de funcionamiento, promueve este documento normativo de no obligado cumplimiento para sus socios, pero si recomendado como certificación de la calidad de su servicio, para un mayor reconocimiento social y como una buena práctica en la prestación de sus servicios. Factores que aconseja la Unión Europea como contribución del voluntariado a la cohesión económica y social. Dado que más de cien millones de europeos

---

<sup>1</sup> La Plataforma del Voluntariado Social de la Comunitat Valenciana organizó en 2008 sesiones de sensibilización en Castellón, Valencia y Alicante, para conocer la opinión de sus entidades miembro para conocer sus necesidades e inquietudes sobre la implantación de un modelo de calidad. Fruto de estas jornadas de trabajo se extrajo un documento consensuado con sus reflexiones.

ejercen actividades de voluntariado en las ONG<sup>2</sup>. Calculándose que su actividad contribuye a un 5% a PIB de nuestras economías nacionales y más aún el voluntariado y las ONGs como tejido social, desarrollan acciones que detectan expresan y resuelven necesidades de la sociedad.

Constituida en 1989 por nueve entidades, la PVSCV ha ido evolucionando y dirigiendo tanto su visión como su misión a las necesidades que han sido objeto de su intervención. En el 2008 con diecinueve años de existencia elabora la base de su veinte aniversario desarrollando los principales propósitos de esta entidad, mediante la Planificación Estratégica y su Plan de Gestión en el que se remarca la necesidad de estar preparada constantemente para afrontar el futuro, cumpliendo sus fines sociales. Son las entidades miembros de la Plataforma quienes consideran que *"debiera crear un referencial, tutorizar, informar sobre lo que es calidad y dar opciones sobre distintos procesos de calidad. Realizar asesoramiento continuado y auditorías que evaluaran los procesos"*<sup>3</sup>. Incluso demandan que *"alguien externo o la propia Plataforma debería servir para ello (...) informar, sensibilizar, formar y hacer seguimiento desde el principio hasta el final"*.

Para que los esfuerzos de mejora en una Entidad tengan éxito es necesario que la mayor parte de los integrantes de la misma estén alineados en un propósito común, formando parte de una única *visión*, con una *misión*, unos *valores* y una *estrategia organizacional* clara y compartida.

### **MISION.-**

La Plataforma del Voluntariado Social de la CV, en adelante PVSCV, quiere seguir siendo el espacio de significación y legitimación de las entidades, asociaciones y fundaciones que actúan con el voluntariado, profundizando en su ampliación cuantitativa y cualitativa, para ello elabora este Plan de Gestión en el que ha marcado objetivos estratégicos (generales y

---

<sup>2</sup> Informe "La función del voluntariado como contribución a la cohesión económica y social", redactado por la eurodiputada liberal irlandesa Marian Harkil, aprobado el 22 de abril de 2008 por el Parlamento Europeo. (Diario Oficial de la Unión Europea C154E/27 del 19/06/08)

<sup>3</sup> Sesiones de sensibilización realizadas por la PVSCV en Castellón, Valencia y Alicante en 2008.

específicos) y líneas de acción con el fin de desarrollar una Gestión que a la vez que visible y medible sea más eficaz y eficiente.

### **VISION.-**

La imagen que, en el periodo 2008-2011, quiere conseguir la PVSCV, es el resultado de la consecución de:

1. La promoción del Código Ético del voluntariado de España aprobado en 2004, como modelo de conducta para todos los actores implicados en el ámbito del voluntariado en la CV.
2. Fomentar la articulación del espacio común asociativo y la promoción de los valores del movimiento de voluntariado.
3. La defensa y promoción de la Declaración Universal de Derechos Humanos y demás Declaraciones y/o Convenciones relativas a los derechos de colectivos específicos.
4. El consenso como referencia en la toma de decisiones.
5. La coordinación con los demás sectores del voluntariado.
6. La colaboración con los demás actores públicos y privados en defensa de los derechos de los desfavorecidos.

### **VALORES.-**

La base, en la que se fundamentan todas las decisiones clave de la PVSCV, es la de favorecer la inclusión de los colectivos de personas y grupos más vulnerables a través de las Entidades (Asociaciones y Fundaciones) a las que representamos. *"La comunicación interna en nuestras entidades y la captación de voluntarios, así como su capacitación será la clave para alcanzar todas estas metas. En este sentido, la escucha activa y paciente, la serenidad y la asertividad, así como la transparencia serán la base"*, apuntan las entidades de la PVSCV<sup>4</sup>.

Este Referencial de Servicio dirigido a las entidades sociales con voluntariado no será aplicable a otras actividades diferentes a las desarrolladas en el alcance del presente referencial. Conviene remarcar que independientemente de las características desarrolladas en el presente documento, el servicio objeto de la certificación debe ser siempre conforme a la reglamentación en vigor relacionada en el mismo y en las partes en que

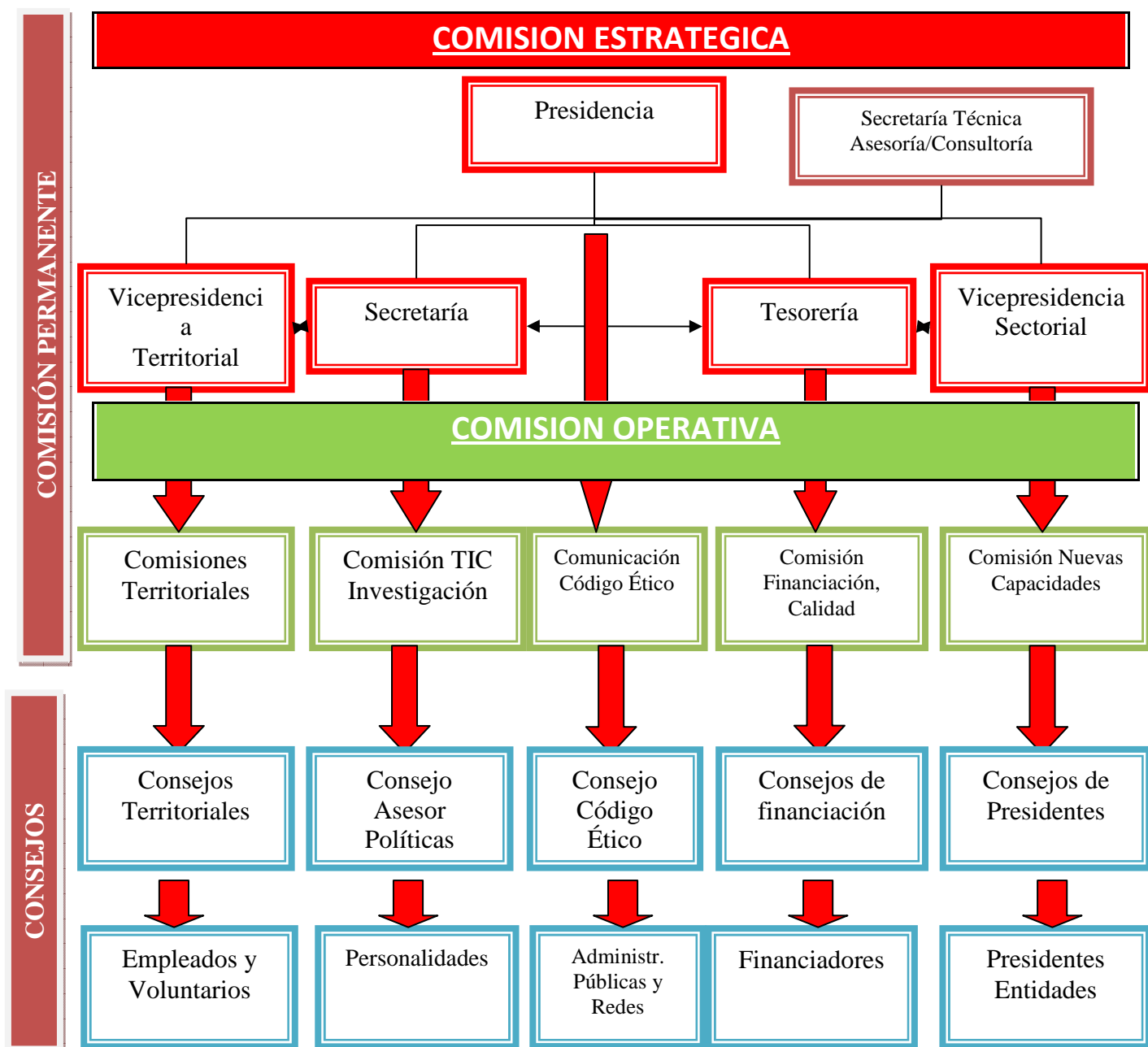
---

<sup>4</sup> Sesiones de sensibilización realizadas por la PVSCV en Castellón, Valencia y Alicante en 2008.

le sean de aplicación. Para ello la organización interna de la PVSCV debe identificar la legislación vigente en este servicio que le sea de aplicación.

El esquema ha sido diseñado siguiendo la iniciativa de la PVSCV , y tras su validación un Comité de Expertos independiente constituido: Expertos en la evaluación de la conformidad, representantes de la Administración, representantes de usuarios y consumidores y representantes de los proveedores del Servicio, el Referencial se convierte en un Documento Normativo, estando públicamente disponible previa solicitud, así como accesible y aplicable a toda entidad que cumpla las características citadas en el (Capítulo V).

## ORGANIGRAMA



## **CAPITULO II PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA**

LA PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE VALENCIA se constituye el 5 de abril de 1989. Nueve entidades impulsan esta iniciativa: AFEM, Auxilia, Cáritas, Asociación de la Caridad San Vicente de Paul, Cruz Roja, Solidaridad Democrática, Asociación Española de Esclerosis Múltiple, Asociación Geriátrica de Valencia, FEVADIS.

Bajo la presidencia de Cruz Roja, se constituyen al año siguiente las comisiones de trabajo, el reglamento interno y la base de datos de la entidad. Y en 1991 las de Intercambio de experiencias y Difusión. Poco a poco se va generando una estructura estable que gestionará, a partir de 1992, una Comisión Permanente. Es, precisamente en este año cuando se produce la adhesión a la Plataforma Estatal y se inicia el desarrollo de programas de sensibilización, intercambio de experiencias y difusión.

Cáritas asume la presidencia en 1994. Las entidades de la Plataforma se incrementan y se alcanza la cifra de 15.000 voluntarios. Comienzan los programas de formación. Dos años después se inicia la colaboración con entidades privadas que tienen relación con el voluntariado y se participa en el Aplec de Voluntariat de Bancaixa.

Durante 1997, se produce la reelección de Cáritas en la presidencia. A nivel interno se realiza una modificación de estatutos y de cara al exterior se refuerza la presencia pública y la sensibilización social con la celebración día Internacional del Voluntariado, la participación en el Aplec del Voluntariado y la realización de la Segunda Escuela de Otoño del Voluntariado (19 al 21 de septiembre). Son unas acciones que visibilizan el trabajo que se realiza y que se repiten los años siguientes.

La Plataforma va aumentando su base y representatividad social. Adquiere consistencia. El número de entidades crece de forma especial entre 1998 y 1999. Y, de forma paralela, se constituyen nuevas comisiones:



Formación, Documentación, Comunicación y Elaboración del primer Código Ético de Voluntariado del Estado español. Por primera vez, se inician programas con personal contratado. La firma del convenio anual con la Fundación Bancaja para difusión y promoción del voluntariado supone un respaldo notable al trabajo realizado. Es también un momento de reflexión interna. Se elabora el Plan de Gestión 2000-2004 y se realiza la difusión del Código Ético.

En el año 2000, AVAR ocupa la presidencia. Tras más de una década desde trabajo, se hace necesaria la definición de nuevos objetivos de la Plataforma y se apuesta por tres líneas de trabajo: aumento de entidades para lograr una mayor representatividad social; mejora y profundización de las relaciones con la administración pública y las entidades privadas y, por último, el incremento de las actividades formativas y de los recursos destinados a las asociaciones. Como entidad coorganizadora participa en el Homenaje al Voluntariado organizado por Real Sociedad Económica de Amigos el País (2 de Junio), en la 1ª Conferencia de Política Social Urbana en calidad de Comité Asesor (14 y 15 de Junio) y es miembro del Comité Asesor del Euroforo del Mediterráneo de Voluntariado celebrado en Bancaja (8-10 de Junio).

La Formación del Consell Asesor de la Plataforma (5 de Julio), compuesto por personas de reconocido prestigio en relación al voluntariado de la Comunidad Valenciana (Alicante, Castellón y Valencia), supone un paso adelante. Al igual que, el concierto anual con la Conselleria de Bienestar Social para la difusión formación e investigación del voluntariado.

Antes de finalizar el año 2000, las asociaciones inscritas hasta el momento son: ACVEM, ADSIS, AFEM, ASLEUVAL, AUXILIA, AVAF, AVAR, Asociación de voluntarios de Sant Juan de Dios, Bona Gent, Cáritas, COTLAS, Cruz Roja, Joven solidaridad, Voluntariado de marginación Claver, USO Voluntariado, Teléfono de la Esperanza, TRASTEVERE-VES, Motores sin fronteras, Fundación Vicente Ferrer e Iniciativa Betania.

La Plataforma toma fuerza. Se consolida como un referente para el voluntariado en la Comunidad Valenciana a medida que va creciendo su base social. Veinte entidades del Tercer Sector optan por incorporarse a su estructura en 2001. La propuesta formativa de la PVSCV se concreta en cinco cursos y talleres para estas entidades, así como en el apoyo a la formación específica de sus miembros. En este sentido, se firma el convenio con Fundar para la formación y sensibilización en la Comunidad.

La Conselleria de Bienestar Social elige a la Plataforma como miembro del jurado en la entrega de los Premios del voluntariado y el Presidente de la PVEVS recibe la condecoración de Cruz Roja por las tareas de sensibilización que ha realizado la Plataforma. Respecto al área de comunicación, se crea un dominio propio y se mantiene la página web. En cuanto a los actos sociales, se celebra el día del Voluntariado y una jornada Puertas abiertas en Don Bosco.

El inicio del convenio colectivo supone uno de los referentes en 2002, junto con el mayor protagonismo que asume la Plataforma dentro de la PVE, donde se participa como responsable territorial y se impulsa el Plan Estratégico de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE). También, en este año se prepara el Convenio Entidades Financiadoras del Voluntariado y se elabora el Convenio con la Federación de Cajas de Ahorra de Valencia. Además, junto con la Dirección General de Planes de la Vivienda, se colabora e imparten charlas en la Comunidad Programa "Habitat ". Por último, se consolida la red Euromed.

19 entidades se suman a la PVSCV durante 2003, lo que supone un nuevo respaldo al trabajo realizado. Es, precisamente este año, cuando se constituye el Consejo Valenciano del Voluntariado, donde actualmente ostentamos la Vicepresidencia del mismo (24 de Febrero). Además, se organiza un concierto para el Voluntariado (Febrero 03) en la Casa de Beneficencia y comienza la negociación del convenio colectivo. La realización de las jornadas de puertas abiertas con el Responsable del Plan de la Vivienda, permite facilitar a las entidades de la Plataforma de manera

individualizada un convenio para conseguir el alquiler de viviendas y la compra de las mismas a precios reducidos para nuestros beneficiarios.

Más de un centenar de entidades de la Plataforma participan en la I Feria de Acción Social, en mayo de 2003, donde la PVSCV tiene un stand propio. Se incrementa la asistencia y participación en convocatorias de otros organismos (I Congreso del Voluntariado, Aplec del Voluntariado, Consejo de la Juventud, Coordinadora de ONGD's, Escuela de la Tardor de Fundación Bancaixa); en el I Encuentro Europeo de expertos sobre responsabilidad social de la empresa celebrado en Valencia; asistencia y participación en la Escuela de Otoño del voluntariado en Valladolid; participación en Encuentros de Valencia III Milenio y Plan Estratégico del Ayuntamiento de Valencia.

Por lo que respecta a la comunicación, se editan los 3 primeros ejemplares de la Revista Full –publicación referencia de la entidad- y comienza a emitirse un programa de radio propio (Tierra de Nadie) en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia. En el Club Diario Levante en Valencia, se realizan unas jornadas abiertas con todos los candidatos a la Presidencia de la Generalitat (enero). Se lleva a cabo un estudio sobre Género en el voluntariado, realizado por la Universidad de Valencia.

Tras quince años en marcha, la estructura de la Plataforma se enfrenta a proyectos más ambiciosos. Entre ellos, los talleres "A Fuego Lento", donde ponentes de renombrado prestigio abordan desde distintos puntos de vista la temática del voluntariado en toda España; la campaña "Valencians Solidaris", para afrontar situaciones de emergencia humanitaria generadas por el tsunami del océano Índico; así como la realización de la Escuela de Ciudadanía. La Real Sociedad Económica del País homenajea a la Plataforma en 2004, al considerarla una de las entidades señeras de la Sociedad Civil. Diez nuevas entidades pasan a ser miembros de la Plataforma este año.

Entre las acciones que se llevan a cabo este año se encuentran: la participación en el Foro de las Culturas de Barcelona; la celebración del Día del Voluntariado en Castellón, Alicante y Valencia; el concurso de Dibujo en colegios de Valencia, Castellón y Alicante. Se realizó el estudio "Los límites de los Derechos Humanos". Igualmente se impartió la formación para Voluntarios/as y para las entidades.

El Convenio Colectivo es uno de los principales frentes en los que la Plataforma ha trabajado con intensidad, posicionándose con rotundidad y defendiendo sus planteamientos hasta convertirlo en un referente dentro de todo el proceso. En 2005, se constituye la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo y se alcanza un preacuerdo con las organizaciones sindicales respecto al documento base (articulado). Un objetivo al que se han dedicado muchos esfuerzos y que supone la culminación a una reivindicación demandada por muchas personas que dedican parte de su tiempo al Tercer Sector.

La formación para voluntarios y entidades se mantiene como uno de los principales ejes de trabajo de la Plataforma, que sigue creciendo con la incorporación de siete nuevas entidades. También se lleva a cabo la investigación "Las esferas del voluntariado".

En cuanto a su proyección en el ámbito estatal, la PVSCV asume la Secretaría General de la PVE. Los miembros de la PVSCV participan como ponentes en congresos celebrados en varias comunidades (Murcia, Cantabria, Navarra y Extremadura) y, en el ámbito estrictamente autonómico, coordina la celebración del Día del Voluntariado en las tres capitales de provincia de la Comunidad Valenciana, organiza un concurso de dibujo sobre voluntariado en 150 colegios y celebra un encuentro entre las entidades miembro presentándose a las mismas las investigaciones desarrolladas desde la PVSCV (género, TIC y DD.HH y calidad). El desarrollo del portal web así como los espacios de contenido, imagen y diseño del proyecto de investigación "Casa Integra" refuerzan la comunicación interna y externa dentro de la Plataforma del Voluntariat Social de la Comunitat Valenciana.

En 2006, como principales actuaciones se concluyr el proceso de negociación del Convenio Colectivo en base al texto aprobado en la asamblea con las organizaciones sindicales participantes y se colabora con la Conselleria de Bienestar Social en la elaboración del Consejo Valenciano del Voluntariado.

En cuanto al área de formación, se apoya en sus cursos a 50 entidades de la Plataforma, se imparten 11 cursos básicos, 10 cursos especializados, 4 talleres "A fuego lento" y finaliza la Escuela de Ciudadanía. También merece la pena destacar la participación como entidad representativa del Tercer Sector en distintos actos públicos: Apertura del Año del Voluntariado de la Comunidad Valenciana; Sesiones del Consejo Asesor; Jornadas de los 20 años de la Plataforma de España; 2º Congreso de Asociacionismo y Voluntariado en Alicante o la Jornada para Voluntarios organizado en el Palacio de Congresos, por La Caixa.

La celebración del Día Internacional del Voluntariado se llevó a cabo a través de varias iniciativas en cada provincia. En la Sede Territorial de Castellón se realizaron Jornadas sobre las relaciones con los medios de Comunicación, colaborando en este la Plataforma Estatal de voluntariado y el Casino Antiguo de Castellón. Se elaboró el manifiesto y se envió a los medios de Comunicación. También se convocó un concurso de carteles y narraciones en los centros escolares de enseñanza primaria (150 de Alicante, Castellón y Valencia) a fin de difundir entre los niños/as los valores propios del voluntariado. La selección de los ganadores se hizo pública el 5 de diciembre en conmemoración del Día del Voluntariado. En Alicante, se realizó un programa de Televisión y otro de radio sobre el voluntariado participando las distintas entidades.

Siguiendo la línea de investigación marcada en los años anteriores, en esta edición el CIRIEC abordó el "IVA soportado en las ONG´s".

Como Jurado de los Premios del Voluntariado se alcanzó la exigencia de que los mismos fuesen convocados nuevamente por la Generalitat Valenciana.

Al año siguiente, se reitera esta petición y el manteniendo que el reconocimiento expresado a través de los premios carezca de contraprestaciones económicas.

2007 supone un año decisivo para la regulación y vertebración del Tercer Sector. Se alcanza el acuerdo en el Convenio Colectivo. El proceso de negociación colectiva en base al texto aprobado en la asamblea se firma con las organizaciones sindicales el 2 de abril. Cinco entidades se incorporan a la PVSCV.

La formación experimenta un salto cuantitativo durante este año. Se realizan 46 acciones de formación básica o especializada, formando alrededor de 500 voluntarios/as en la Comunidad Valenciana. También se llevan a cabo cerca de 80 acciones formativas específicas, impartidas por 50 entidades y que han supuesto la formación de 926 voluntarios/as.

La ley de subvenciones y la transparencia en el Tercer Sector marcan algunas de las principales acciones en 2007. Entre ellas destacan, el estudio sobre "El impacto de la Ley de Subvenciones sobre las ONG's de la Comunidad Valenciana" realizado por IMEDES y, con motivo de la celebración del Día Internacional del Voluntariado (5 diciembre) en Castellón, la celebración de una jornada sobre la visibilidad y transparencia de la acción voluntaria.

Por último, en septiembre de 2007 se constituye el Consejo Valenciano del Voluntariado, que ha supuesto un esfuerzo importante para la PVSCV, participando en la campaña de sensibilización y motivando a sus participantes a su presentación.

En 2008 se celebran elecciones internas en la Plataforma y se elabora el Plan Estratégico y de Gestión 2008-2011. Se firman los convenios con Fundar y la Conselleria de Bienestar Social y se lleva a cabo el programa EVEADS con la Conselleria de Medio Ambiente.

## CAPÍTULO III

### GLOSARIO <sup>5</sup>

#### **ACCIÓN SOCIAL**

Parte de la intervención social que busca transformar y/o atender a una necesidad de un colectivo o de una persona. La acción social puede ser voluntaria o remunerada. Es, en definitiva, la respuesta que dan las entidades ante una demanda social concreta.

#### **CALIDAD (en el voluntariado)**

Se trata de un valor añadido. Es el resultado de un proceso estructurado y formalizado, a través de protocolos de actuación, que facilita el desarrollo de todos los actores sociales (voluntarios, colaboradores, trabajadores de la entidad, socios, etc). Es una herramienta que potencia los resultados porque ayuda a conciliar los intereses del voluntario y la entidad: al voluntario le permite desarrollar sus capacidades y motivación a través de su integración en el funcionamiento de la entidad, y a ésta le ayuda a optimizar sus recursos.

#### **CARACTERÍSTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Se denomina Característica de Calidad del Servicio (o compromiso / atributo de calidad de servicio) a cada uno de los elementos, partes, parámetros o cualidades del servicio o de los procesos de prestación del mismo, sobre los que se aplicarán los indicadores correspondientes, de manera que puedan ser auditables.

#### **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

---

<sup>5</sup> Las definiciones están consensuadas por el Grupo de Trabajo de Calidad de la PVSCV y las entidades que han participado en las sesiones de sensibilización realizadas en Castellón, Valencia y Alicante en 2008.

Procedimiento de aseguramiento de la conformidad que resulta en una declaración escrita (licencia o certificado) que da la confianza de que el objeto de la certificación satisface los requisitos establecidos

### **CERTIFICACIÓN DE SERVICIO**

Esquema de gestión voluntario que permite certificar por una tercera parte independiente (el Organismo de Certificación SGS ICS Ibérica, S.A.) que el servicio de una empresa/organización es conforme a las características desarrolladas en un Documento Normativo o Referencial de Servicios.

### **DOCUMENTO NORMATIVO / REFERENCIAL DE SERVICIOS**

Documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. (Guía ISO/IEC 2).

### **ENTIDAD DE ACCIÓN SOCIAL**

Organización cuya finalidad es realizar intervención social, sin ánimo de lucro.

### **ENTIDAD DE VOLUNTARIADO**

Son todas las organizaciones que tienen como recurso el voluntariado para la realización de su proyecto que interviene en las necesidades sociales sin sustituir las responsabilidades del Estado y la Administración Pública

### **ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN**

Sistema de certificación para productos o servicios específicos a los que se aplican las mismas normas y reglas particulares, así como el mismo procedimiento.

### **INTERVENCIÓN SOCIAL**

Conjunto de acciones desarrollado en una comunidad con el objetivo de cubrir sus necesidades y elevar así el bienestar individual y colectivo. Actúa frente a la tendencia a la inercia social que produce desequilibrios sociales, y se legitima como práctica o herramienta compensatoria.



### **MARCA DE CONFORMIDAD**

Marca registrada emitida según las reglas de un sistema de certificación que indica que un producto, proceso o servicio es conforme a una norma o documento normativo específico.

### **MISIÓN**

Es la forma de definir la finalidad que tiene la entidad, aquello que quiere conseguir y la forma de hacerlo.

### **ONG**

“Una organización no gubernamental es cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común. Las ONG’s llevan a cabo una variedad de servicios humanitarios, dan a conocer las preocupaciones ciudadanas al gobierno, supervisan las políticas y apoyan la participación política a nivel de comunidad. Proporcionan análisis y conocimientos técnicos, sirven como mecanismos de alerta temprana y ayudan a supervisar a implementar acuerdos internacionales. Algunas están organizadas en torno a temas concretos como los derechos humanos, el medio ambiente o la salud” según Organización de Naciones Unidas

### **PLATAFORMA**

Asociación de entidades unidas para lograr un fin común.

### **PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO SOCIAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (PVSCV)**

Es una red de asociaciones de voluntariado en la Comunidad Valenciana, fundada en 1989.

### **RECEPTOR**

Persona o entidad a quienes se dirige las acciones

**SATISFACCIÓN DEL RECEPTOR**

Medida en que la gestión realizada produce unos resultados que responden a las expectativas del receptor.

**SISTEMA DE CALIDAD**

Conjunto de acciones encaminadas a generar confianza en el exterior y tranquilidad en el interior de la entidad. La escucha activa entre todos los miembros de la entidad y los beneficiarios es la clave para detectar debilidades y fortalezas.

**SOLIDARIDAD**

Conjunto de acciones individuales o colectivas que facilitan la transformación de las personas y de la comunidad que la ejerce para lograr un mundo mejor. Es un valor esencial que sustenta y caracteriza al voluntariado. La solidaridad también puede ser una vía de aprendizaje y enriquecimiento vital como ciudadanos, que puede manifestarse de forma estructurada en una entidad de acción social o bien fuera de ella. El sentido del ser solidario ha de manifestarse más allá de la labor social: es una actitud de vida.

**VOLUNTARIADO**

Colectivo de personas que realizan acciones voluntarias y pertenecen a una organización no-gubernamental. El voluntariado es el medio de poner en práctica la solidaridad. Es necesario fomentar su participación y convertirlo en gestor de cambio a través de un modelo de liderazgo compartido.

**VOLUNTARIO**

Personas que de forma organizada, en su tiempo liberado realizan acciones sociales en beneficio de terceros dentro de un proyecto social perteneciente a una organización social. Tiene como característica el ser altruista, constante, comprometida, crítica y solidaria. El voluntario es un agente difusor de la labor de cada entidad y, por tanto, necesita estar motivado e involucrado.

## CAPITULO IV

### MARCO DE ACTUACIÓN

#### 1. RAZONES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS

La Certificación de Servicios QUALICERT es una marca de calidad emitida por una tercera parte independiente (SGS ICS), que permite a los usuarios del servicio identificar y diferenciar a las entidades que ofrecen servicios certificados.

En este sentido la PVSCV apuesta por la Certificación de Servicios QUALICERT, siendo el objeto de la certificación:

Mejorar la calidad de los servicios prestados y diferenciar el servicio de las entidades certificadas, mejorando la imagen percibida por usuarios, por las administraciones públicas y por la sociedad.

- Asegurar estándares de calidad en los servicios de la PVSCV.
- Garantizar a los usuarios que lo que hacemos se basa en una metodología ofreciendo la mayor información, transparencia, control y satisfacción.
- Establecer un sistema de gestión de la calidad, en cuanto a que la Certificación de Servicio contribuye a definir niveles de calidad, constituyéndose como una herramienta real de gestión.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio.
- Facilitar el trabajo sabiendo que se hace división de funciones.
- Registrar lo que se hace.
- Garantizar a los que nos subvencionan que lo que hacemos está bien.
- Diferenciarnos de otros.

En este sistema el respeto de los compromisos establecidos es controlado por un Organismo Externo independiente como SGS ICS y se posibilita así el reconocimiento externo de los esfuerzos en materia de calidad de servicio.

## 2. DOCUMENTACION REGLAMENTARIA Y DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 1/2002 de 22.03.2002 reguladora del derecho de asociación.
- R.D. 1497/2003 de 28.11.2003 por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones.
- Ley 50/2002 de 26.12.2002 de Fundaciones.
- R.D. 1337/2005 de 11.11.2005 por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de competencia estatal.
- Ley 14/2008 de 18.11.2008 de Asociaciones en la Comunidad Valenciana.
- Ley 9/2008 de 3.07.2008 de Fundaciones en la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/1996 de 15.01.1996 de Voluntariado Estatal
- Ley 4/2001 de 19.06.2001 de Voluntariado de la Comunidad Valenciana.
- Ley 5/1997 de 25.06.1997 de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.
- Ley 38/2003 de 17.11.2003 General de Subvenciones.
- R.D. 887/2006 de 21.07.2006 Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Ley 31/1995 8.11.1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y convenios colectivos afectados.
- Ley Orgánica 15/1999 de 3.12.1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- R.D. 1720/2007 de 21.12.2007 Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Convenio Colectivo para Entidades de Carácter Social de la Comunidad Valenciana.
- Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009.
- Plan Director del Voluntariado 2009-2012 en Comunidad Valenciana.
- Otras Leyes, Decretos, Órdenes y Ordenanzas aplicables dependiendo del sector de intervención específico de la entidad.
- Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado.
- Ordenanzas municipales de Uso y Actividades y Prevención de Incendios.

Y legislación, estatal y/o autonómica, que desarrolla y actualiza las anteriores.

## CAPITULO V

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS Y MEDIOS DE APLICACIÓN

#### 1. Resumen de las características certificadas

En este apartado se definen aquellas características relativas a los servicios prestados por las entidades asociadas a la PVSCV. Estas características se han fijado de forma que puedan ser: apreciables, verificables, objetivas y controlables.

#### RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS

- A. ACCESIBILIDAD A LA ORGANIZACION
- B. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD
- C. SISTEMA DE GESTION DE VOLUNTARIADO

#### 2. Detalle de cada característica certificada, detalle de la misma y registros para evaluación de las mismas.

En este apartado se definen las características certificadas. Tras la Comisión de Expertos se incluirán los medios que la entidad ha de utilizar para su gestión y control. La calidad del servicio descrita en este documento está basada en un sistema de control y evaluación documentado.

En todos los casos la característica principal (A, B, C, D...) ha sido desglosada en una serie de subcaracterísticas que la desarrollan (A.1, B.1, etc) y a su vez cada una de ellas se desglosa en sus correspondientes detalles. El cumplimiento de los requisitos reglamentarios que se aplican a las características es un requisito necesario, pero no suficiente en la Certificación de Servicio.

Las especificaciones (procedimientos, registros...) concretas con las que deba contar el organismo que opte por la Certificación de Servicio, aparecerán recogidos en el presente capítulo. Se considera necesario un cumplimiento generalizado de todas las características desarrolladas en el presente documento y de sus detalles, es decir, todas las características desarrolladas en este documento son de obligado cumplimiento para

cualquier entidad que opte a la Certificación de Servicio, sea cual sea su condición, tamaño o estructura.

<b>A. ACCESIBILIDAD A LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>Característica Certificada</b>	<b>Detalle de la Característica</b>	<b>Registros</b>
A.1 Aspectos formales y facilidad de acceso a la entidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La entidad debe estar inscrita en el Registro correspondiente.</li> <li>2. Las entidades podrán estar integradas en redes y/o plataformas de segundo nivel y coordinadas en la red estatal, autonómica / local.</li> <li>3. La entidad ofrecerá información de sus actividades a todo ciudadano que lo solicite.</li> </ol>	<p>(R1) Documento acreditativo de inscripción en el Registro de Asociaciones o Fundaciones de la administración, estatal o autonómica, según corresponda.</p> <p>(R2) Documento acreditativo de pertenencia o de inscripción en redes y/o plataformas/Libro de pertenencia actualizado (altas y bajas).</p> <p>(R3) Documentos de información: Folletos, tablón informativo, página web...</p>
A.2 Espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La entidad dispondrá de espacios adecuados para desarrollar las actividades registradas y legalizadas.</li> </ol>	(R4) Documentación legal y/o reglamentaria (ver anexo I)
A.3. Medios Materiales Mínimos que garanticen el funcionamiento de la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La entidad debe disponer de los recursos materiales adecuados que garanticen el desarrollo de las actividades registradas y legalizadas.</li> </ol>	(R5) Evidencia del auditor

<b>B. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD</b>		
<b>Característica Certificada</b>	<b>Detalle de la Característica</b>	<b>Registro</b>
B.1 Adecuado funcionamiento del área legal/jurídica en la entidad	1. La organización debe contar con la documentación que acredite la naturaleza jurídica de la entidad debidamente formalizada, legalizada y en vigor.	(R6) Escritura y/o acta de constitución (R7) Estatutos/ Modificaciones posteriores (R8) Poderes del representante legal (R9) Libro de actas (R10) Libro de socios (si procede) (R11) Utilidad Pública (si procede). (R12) Tarjeta CIF (R13) Libro registro de entidades miembro (si procede) (R14) Libro de voluntariado.
B.2 Adecuado funcionamiento del área fiscal y contable en la entidad.	1. Deberá contar con la documentación que acredite su gestión económica	(R15) Libros de contabilidad diligenciados (R16) Inventario de bienes (R17) Cuentas anuales aprobadas y registradas (R18) Presupuesto año en curso (R19) Documentación que acredite los ingresos y los gastos (R20) Procedimiento de pagos, transferencias. (R29) Declaraciones diligenciadas Modelos 115, 180, 300 y 390 conforme proceda.
B.3 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área organizativa	1. Debe contar con una metodología de funcionamiento para la toma de decisiones.	(R21) Estructura orgánica (organigrama) de la entidad en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen y se describen las funciones



	<p>2. Debe tener definidas sus líneas de actuación (actividades/procesos), misión, visión , valores y objetivos</p> <p>3. La entidad debe ofrecer y garantizar la transparencia en su actividad</p>	<p>a realizar y los perfiles deseados.</p> <p>(R22) Mapa de los Procesos y/o actividades.</p> <p>(R23) Planes Estratégico y de Gestión (en ambos casos evidencia escrita del seguimiento periódico del Plan de Gestión)</p> <p>(R24) Memoria de actividades y su difusión. Código ético.</p>
B.4 Adecuado funcionamiento del área de comunicación	<p>1. La comunicación, tanto interna como externa, debe estar definida.</p> <p>2. Deben existir instrumentos que posibiliten visualizar y/o constatar su actividad.</p>	<p>(R25) Plan de comunicación</p> <p>(R26) Dossier prensa, resumen, marketing social...</p>
B.5 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área de recursos humanos (si se tuviera)	<p>1. La entidad dispone de un equipo profesional con relación contractual.</p> <p>2. Podrá tener personal externo en prestación de servicios.</p> <p>3. Las funciones deberán estar definidas.</p> <p>4. Se deberá estar</p>	<p>(R27) Fichero de trabajadores con Contratos de los mismos, finiquitos, escritos fin de contrato.</p> <p>(R28) Fichero con los TC2 ó copia último recibo pagado a la Tesorería de la Seguridad Social, en el caso de trabajador autónomo. Evidencia de que el trabajador externo ha recibido copia del PRL (R32). (R30) Fichas de perfil y funciones del personal</p> <p>(R21)</p> <p>(R31) Evidencia de la</p>

	<p>adherido al convenio colectivo que regule el sector de actividad, o en su caso tener convenio apropiado.</p> <p>6. Dispondrá de un PLAN de Riesgos Laborales y de Vigilancia de la Salud.</p> <p>7. La entidad contará con la documentación acreditativa del adecuado funcionamiento de las áreas laboral y fiscal en cuanto al Equipo Profesional.</p> <p>8. Se acreditará el cumplimiento de la ley de Protección de Datos y/o el proceso de adecuación a dicha normativa</p>	<p>aplicación del convenio colectivo correspondiente.</p> <p>(R32) Plan de riesgos laborales.</p> <p>(R33) Nóminas, TC1/TC2 Modelo 110, Modelo 190</p> <p>(R30) Documento de Seguridad, registros correspondientes al Documento. Informe de la última auditoria de seguridad realizada.</p>
B.6 La entidad debe garantizar el adecuado funcionamiento del área de formación	<p>1. La entidad debe facilitar acciones específicas de formación para su equipo humano, incluidos los voluntarios. Se deben evidenciar dichas actividades</p> <p>2. Se debe sensibilizar/formar al equipo con el contenido del presente referencial, así como en nuevos estilos/técnicas de formación (coaching, liderazgo.)</p> <p>3. La entidad podrá hacer formación externa.</p>	<p>(R34) Plan de formación con identificación previa de necesidades formativas.</p> <p>(R35) Registros de acciones formativas realizadas y evaluación de la eficacia de las mismas.</p>
B.7 Responsabilidad social corporativa (RSC) (si aplica)	<p>Se deberá atender a las distintas recomendaciones establecidas en distintas áreas, según el Plan de RSC de cada entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-area medioambiental</li> <li>-área social</li> </ul>	<p>(R36) Plan RSC y evidencia escrita del seguimiento periódico del mismo.</p>

	-área cultural -área organizativa	
--	--------------------------------------	--

<b>C. SISTEMA DE GESTION DE VOLUNTARIADO</b>		
<b>Característica Certificada</b>	<b>Detalle de la Característica</b>	<b>Registro</b>
C.1 Existencia una metodología para el Control y Actualización reglamentación y requisitos aplicables a la Gestión del Voluntariado en la Comunidad Valenciana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existirá la figura del responsable de voluntariado</li> <li>2. Llevar registro de altas y bajas del personal voluntario (de acuerdo a la LOPD)</li> <li>3. Suscribir una póliza de seguros que garantice a la persona voluntaria la cobertura de daños y perjuicios que puedan ocasionarse a la propia persona voluntaria y los que se produzcan a terceros en ejercicio de su actividad</li> <li>4. Metodología para la gestión de los gastos derivados de la acción y evidencias de pago.</li> </ol>	<p>(R37) Documentación del responsable (currículum, horario, funciones.)</p> <p>(R38) Libro de voluntarios o similar</p> <p>(R39) Póliza de seguro de voluntariado (accidentes) y responsabilidad civil y Extracto bancario del pago</p> <p>(R40) Contabilización de los gastos producidos en el ejercicio de la labor voluntaria</p>
C2. La entidad tiene definido el papel del voluntariado	1. La entidad tiene definido el papel del voluntariado en la organización, clarificando el proceso de acogida, incorporación, acompañamiento y salida del voluntario y evidenciando documentalmente el proceso establecido.	(R41) Plan de voluntariado o similar y documentación asociada.
C.3 Atención personalizada e información clara al voluntario	1. Cada entidad tiene definido un proceso de acogida por el responsable de voluntariado, en el que se le proporciona al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre el plan de voluntariado.</li> <li>- Información sobre la</li> </ul>	(R42) Registro de la información / entrevistas proporcionada al voluntariado (fechado y firmado por ambas partes).

	<p>organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recogida expectativas del voluntario.</li> <li>- Otro tipo de requisitos / información adicionales dependiendo de cada entidad.</li> </ul>	
C.4 Incorporación del voluntario	<p>1. Se formalizará la incorporación del voluntario mediante documento escrito que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos y deberes de ambas partes</li> <li>- Actividad definida del voluntario que no solapará ni sustituirá la actividad laboral de los profesionales de la entidad</li> </ul> <p>2. El voluntario debe cumplir con la normativa de confidencialidad establecida por la entidad</p>	<p>(R43) Compromiso de colaboración voluntaria firmado por ambas partes</p> <p>(R44) Catalogo de puestos y funciones del voluntario</p> <p>(R45) Compromiso de confidencialidad firmado por los voluntarios</p>
C.5 La entidad dispone de canales que garanticen la participación del voluntario en la estructura organizativa	<p>1. Los canales de participación del voluntario estarán definidos (ampliar la información, canales, etc....).</p>	<p>(R46) Itinerario de participación.</p>
C.6 Formación Continua del Voluntariado	<p>1. La entidad formará a los voluntarios de manera continua, a través de cursos propios o en algún centro/asociación que los capacite para la labor a desarrollar. (formación básica)</p> <p>2. Procurará el apoyo al voluntario para asumir la metodología y manera de intervención de la entidad, a través de acciones específicas según ámbito de intervención de la entidad. (formación específica)</p>	<p>(R47) Plan de formación del voluntariado (o similar) con identificación previa de necesidades formativas.</p> <p>(R48) Registro acciones formativas</p> <p>(R49) Registro de la evaluación de la eficacia de dichas acciones formativas por parte de los voluntarios.</p>
C.7 Medición y Mejora de la satisfacción del	<p>1. La entidad medirá la satisfacción de los</p>	<p>(R50) Sistema de medida de la satisfacción del</p>

voluntario	<p>voluntarios aplicando diferentes herramientas de análisis. El sistema de medida deberá estar documentado.</p> <p>2. Anualmente se elaborará un informe de evaluación del nivel de satisfacción donde se plasmará el estado de la situación</p>	<p>voluntariado.</p> <p>(R51) Informe anual de la evaluación de la satisfacción</p>
C.8 Tratamiento de quejas y sugerencias de los voluntarios para la mejora de la gestión de voluntariado	<p>1. La entidad tendrá definido el tratamiento de estas quejas/sugerencias</p> <p>2. Los voluntarios dispondrán de canales de comunicación para hacer llegar a la Dirección quejas y/o sugerencias. Deberán estar informados de estos canales de comunicación.</p>	<p>(R52) Registro de quejas y sugerencias recibidas con indicaciones de fecha de recepción y de respuesta.</p> <p>(R53) Información de canales de comunicación.</p> <p>(R54) Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.</p>

A continuación se muestra una Tabla Resumen de Registros para la evaluación del cumplimiento de los requisitos expresados en el Referencial.

Id	Registros y Aspectos a revisar
(R1)	Documento acreditativo de inscripción en el Registro de Asociaciones o Fundaciones de la administración, estatal o autonómica, según corresponda.
(R2)	Documento acreditativo de pertenencia o de inscripción en redes y/o plataformas/Libro de pertenencia actualizado (altas y bajas)
(R3)	Documentos de información: Folletos, tablón informativo, página web...
(R4)	Documentación legal y/o reglamentaria (ver anexo II)
(R5)	Evidencia auditor
(R6)	Escritura y/o acta de constitución
(R7)	Estatutos y Modificaciones posteriores
(R8)	Poderes del representante legal
(R9)	Libro de actas
(R10)	Libro de socios (si procede)
(R11)	Utilidad Pública (si procede)
(R12)	Tarjeta CIF
(R13)	Libro de registro de entidades miembro (si procede)
(R14)	Libro de voluntariado
(R15)	Libros de contabilidad diligenciados
(R16)	Inventario de bienes
(R17)	Cuentas anuales aprobadas y registradas
(R18)	Presupuesto año en curso
(R19)	Documentación que acredite los ingresos y los gastos
(R20)	Procedimiento de pagos, transferencias.
(R21)	Estructura orgánica (organigrama) de la entidad en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen y se describen las funciones a realizar y los perfiles deseados.
(R22)	Mapa de los Procesos y/o actividades.
(R23)	Planes Estratégico y de Gestión (en ambos casos evidencia escrita del seguimiento periódico del Plan de Gestión)
(R24)	Memoria de actividades y su difusión. Código ético
(R25)	Plan de comunicación
(R26)	Dossier prensa, resumen, marketing social...
(R27)	Fichero de trabajadores con Contratos de los mismos, finiquitos, escritos fin de contrato.
(R28)	Fichero con los TC2 ó copia último recibo pagado a la Tesorería de la Seguridad Social, en el caso de trabajador autónomo. Evidencia de que el trabajador externo ha recibido copia del PRL (R32). (R30) Fichas de perfil y funciones del personal.
(R29)	Declaraciones diligenciadas Modelos 115, 180, 300 y 390 conforme proceda.
(R30)	Documento de Seguridad, registros correspondientes al Documento. Informe de la última auditoría de seguridad realizada.
(R31)	Evidencia de la aplicación del convenio colectivo correspondiente.
(R32)	Plan de riesgos laborales

(R33)	Nóminas, TC1/TC2. Modelo 110, Modelo 190
(R34)	Plan de formación con identificación previa de necesidades formativas.
(R35)	Registros de acciones formativas realizadas y evaluación de la eficacia de las mismas.
(R36)	Plan RSC y evidencia escrita del seguimiento periódico del mismo.
(R37)	Documentación del responsable del voluntariado
(R38)	Libro de voluntarios o similar
(R39)	Póliza de seguro de voluntariado y responsabilidad civil Extracto bancario del pago
(R40)	Contabilización de los gastos producidos en el ejercicio de la labor voluntaria
(R41)	Plan de voluntariado o similar y documentación asociada.
(R42)	Registro de la información / entrevistas proporcionada al voluntariado (fechado y firmado por ambas partes).
(R43)	Compromiso de colaboración voluntaria firmado por ambas partes
(R44)	Catalogo de puestos y funciones del voluntario
(R45)	Compromiso de confidencialidad firmado por los voluntarios
(R46)	Itinerario de participación
(R47)	Plan de formación del voluntariado (o similar) con identificación previa de necesidades formativas.
(R48)	Registro acciones formativas
(R49)	Registro de la evaluación de la eficacia de dichas acciones formativas por parte de los voluntarios.
(R50)	Sistema de medida de la satisfacción del voluntariado.
(R51)	Informe anual de la evaluación de la satisfacción
(R52)	Registro de quejas y sugerencias recibidas con indicaciones de fecha de recepción y de respuesta.
(R53)	Información de canales de comunicación.
(R54)	Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.

**Como regla general, todos los registros tendrán como recomendación un periodo de retención de dos años.**

### **3. Revisión anual del cumplimiento**

Con objeto de que el cumplimiento de este Referencial no sea puntual, anualmente las organizaciones deberán revisar el cumplimiento del mismo y por ello realizaran una auditoría interna apoyándose en la Hoja de Revisión del cumplimiento que se adjunta como ANEXO III

### **4. Periodo de retención del registro**

Con objetivo de realizar las tareas de verificación de una forma adecuada se recomienda un tiempo mínimo de mantenimiento de cada registro según se muestra en la Tabla de registros y evidencias ligadas al referencial

## CAPITULO VI PLAN DE CONTROL INTERNO

El Plan de Control Interno representa las verificaciones sistemáticas respecto a las características desarrolladas en el presente Referencial, que la Plataforma debe realizar con el objeto de controlar el cumplimiento de cada una de las mismas.

El plan de control interno presenta las siguientes características:

- ▣ Proporciona resultados objetivos.
- ▣ Es un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio, así como para optimizar los recursos existentes.
- ▣ Lleva implícito el compromiso de todas las partes / personas implicadas en el servicio normalizado de aceptar las recomendaciones que se deriven.
- ▣ Ayuda a detectar o prevenir problemas y a localizar su causa.

El Control Interno comprende las actividades de:

- Revisión anual de las características de calidad de servicio certificadas, por parte de la Plataforma, donde

- ▣ Se verificará el cumplimiento de las características de servicio certificadas (Cap V).
- ▣ Se comprobará que está identificada la reglamentación aplicable (nacional, autonómica, local) y que existen los documentos exigidos y su adecuada implantación, así como los registros citados en cada una de las características.
- ▣ Se analizarán los resultados obtenidos tras la aplicación de las herramientas de análisis de la satisfacción de los usuarios / pacientes.
- ▣ Se realizará un seguimiento de las acciones de mejora propuestas.



Con los resultados de estas revisiones semestrales, la plataforma elaborará un informe de evaluación del servicio donde se recogerán el cumplimiento de cada una de las características de servicio certificadas, subcaracterísticas y detalles, y si existen incumplimientos se prepararán acciones correctivas o de mejora cuando sea necesario.

En posteriores revisiones, se verificará la adecuada implantación de las acciones correctivas y de mejora.

## **CAPITULO VII SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

El sistema documental se establece para demostrar la aplicación de los requisitos del presente Referencial de Servicio en una Entidad de Acción Social con Voluntariado, beneficiario de la Certificación de Servicio.

### **1. SISTEMA DOCUMENTAL**

El Sistema Documental que debe disponer la organización, estará compuesto por:

- A. El Referencial de Servicio con LAS REVISIONES PERIODICAS ANUALES
- B. Los documentos reglamentarios y normativa aplicables al servicio de la entidad (incluidos dentro del alcance de la certificación), o los que sean de aplicación posterior.
- C. Los documentos que sirvan de referencia para la medición o verificación de las características certificadas.

- D. Los registros generados como consecuencia de la aplicación de estos documentos.
- E. El Plan de Control Externo de la Entidad de Certificación y los informes que de él se deriven.

## **2. ARCHIVO**

A fin de que la Entidad de Certificación pueda controlar el histórico de aplicación del Referencial de Certificación de Servicio, la entidad certificada deberá mantener un archivo que contenga los documentos y registros indicados en el Capítulo V y que permitan aportar pruebas del cumplimiento de las características certificadas.

En el contexto de la Certificación de Servicio, los documentos y registros (incluidas las versiones obsoletas de los mismos) se mantendrán disponibles durante al menos dos años, salvo que por determinaciones legales deban conservarse durante más tiempo (por ejemplo, contratos 5 años).

## **CAPITULO VIII**

### **INFORMACION A LOS USUARIOS DEL SERVICIO**

Todo el material de comunicación que haga referencia a la Certificación de Servicio de la entidad, deberá incluir los siguientes aspectos:

- El logotipo de Certificación de Calidad de Servicio.
- Las características certificadas o al menos el alcance de la certificación "Servicio de entidades de Acción Social con voluntariado" o referencia al Documento Normativo "MSQ-SEASV-PVSCV".

Siempre que sea posible, se debería incluir además:

- Dirección del Organismo Certificador o forma de contacto con el mismo (email, web,...)
- Teléfono de información y atención de la organización, o cualquier otro medio de contacto con el mismo (e-mail, fax,...).

Cualquier tipo de comunicación que realice la entidad, referente a la Certificación de Servicio, deberá cumplir los requisitos del Uso de la Marca de Certificación (UMC/Q) y en caso de duda deberá ser comunicado al Organismo de Certificación para su aprobación final.

## CAPITULO IX

**ANEXOS****ANEXO I. Documentación legal y/o reglamentaria**

- Ley Orgánica 1/2002 de 22.03.2002 reguladora del derecho de asociación.
- R.D. 1497/2003 de 28.11.2003 por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones.
- Ley 50/2002 de 26.12.2002 de Fundaciones.
- R.D. 1337/2005 de 11.11.2005 por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de competencia estatal.
- Ley 14/2008 de 18.11.2008 de Asociaciones en la Comunidad Valenciana.
- Ley 9/2008 de 3.07.2008 de Fundaciones en la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/1996 de 15.01.1996 de Voluntariado Estatal
- Ley 4/2001 de 19.06.2001 de Voluntariado de la Comunidad Valenciana.
- Ley 5/1997 de 25.06.1997 de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.
- Ley 38/2003 de 17.11.2003 General de Subvenciones.
- R.D. 887/2006 de 21.07.2006 Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Ley 31/1995 8.11.1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y convenios colectivos afectados.
- Ley Orgánica 15/1999 de 3.12.1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- R.D. 1720/2007 de 21.12.2007 Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Convenio Colectivo para Entidades de Carácter Social de la Comunidad Valenciana.
- Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009.
- Plan Director del Voluntariado 2009-2012 en Comunidad Valenciana.
- Otras Leyes, Decretos, Órdenes y Ordenanzas aplicables dependiendo del sector de intervención específico de la entidad.

- Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado.
- Ordenanzas municipales de Uso y Actividades y Prevención de Incendios.

Y legislación, estatal y/o autonómica, que desarrolla y actualiza las anteriores.

## ANEXO II. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA



FERNÁNDEZ HATRE, Alfonso: Modelo Europeo de Calidad Total. Edita: IDEPA Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias. Oviedo, 2004.



GALGANO, ALBERTO. Los Siete instrumentos de la calidad total: manual operativo Madrid: Díaz de Santos, cop. 1995.



GALOWAY, DIANNE "Mejora Continua de Procesos". Barcelona: Gestión 2000; 1998



GARCIA-MORALES E. Calidad en los servicios de información y documentación. Ciencias de la Información, 1993, v. 24



GARCIA-MORALES E. Gestión de calidad, análisis de las necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación. V Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, 1994.

**Colaboradores:** Cristina Martínez Villamón (PVSCV), Javier Grau Palomar (Patim) Inma Galmés Monferrer (Patim), Leonor Guzman Madrigal (Casal de la Pau), Critina Salvador (Aspanión), Amparo Jiménez de la Torre (Aspanión), Yolanda Carmona (Save de Children) y Jose Enrique Martínez Lozano (AEEHC).

**Asociaciones participantes (reuniones de sensibilización):** Afa Castellón, Aspanion Teléfono de la Esperanza, Proyecto Amigó, Acudim, Voluntariado USO, Patim, Casal de la Pau, Tierra de Hombres, Federación Don Bosco, Centro Cultural Islámico, Avar, Auxilia, Médicos del Mundo de Alicante, Afem, Asociación San Vicente de Paúl y Asociación de Hepatitis C.

**ANEXO III. Hoja de Revisión del cumplimiento**