

Plan Estratégico Municipal de Voluntariado Social de El Campello (Alicante)

Índice

1. Introducción	Pag. 2
2. Diagnóstico y enfoque	Pag. 3
3. Objetivos estratégicos	Pag. 3
4. Marco legal y gobernanza	Pag. 4
5. Cartera de programas (Primer año)	Pag. 5
6. Ruta de la persona voluntaria	Pag. 6
7. Gestión, protección y seguros	Pag. 6
8. Presupuesto orientativo	Pag. 7
9. Indicadores estratégicos	Pag. 7
10. Alianzas estratégicas	Pag. 8
11. Comunicación y marca	Pag. 8
12. Documentos y protocolos	Pag. 8
13. Riesgos y mitigación	Pag. 9
14. Calendario anual (año 0 y 1)	Pag. 11
15. Buenas prácticas en otros municipios (Referenciadas)	Pag. 12
16. Anexo 1. Indicadores SMART por Objetivos Estratégicos	Pag. 12
17. Anexo 2. Ordenanza Municipal de voluntariado	Pag. 13
18. Anexo 3. Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado de El Campello	Pag. 17

Plan Estratégico Municipal de Voluntariado Social de El Campello (Alicante)

1. Introducción

El voluntariado social constituye una de las expresiones más valiosas de la participación ciudadana y de la solidaridad en nuestra sociedad. En un contexto como el de El Campello, municipio dinámico y diverso, con una población en crecimiento y con retos sociales propios, resulta fundamental articular un marco estable que permita canalizar la energía, el compromiso y la iniciativa de la ciudadanía hacia proyectos de interés común.

Con este **Plan Estratégico Municipal de Voluntariado Social**, el Ayuntamiento de El Campello asume el compromiso de reactivar, coordinar y potenciar la acción voluntaria social desde una perspectiva moderna, inclusiva y alineada con la Ley 4/2025, de Voluntariado de la Comunitat Valenciana, y con la Ley 45/2015 estatal.

El municipio de El Campello contó durante casi dos décadas con un programa municipal de voluntariado social y cooperación, centrado en el acompañamiento a personas mayores, apoyo a colectivos vulnerables y actividades comunitarias, constituyó un referente local de participación solidaria.

La presente estrategia municipal busca recuperar y reforzar esta trayectoria, consolidando una estructura estable, pública y sostenible de voluntariado social, alineada con la normativa estatal y autonómica vigente.

El documento que se presenta no solo establece objetivos y líneas de actuación, sino que también define una estructura de gobernanza, mecanismos de coordinación con entidades sociales, instrumentos de apoyo a las personas voluntarias sociales y un sistema de evaluación transparente. El voluntariado social no sustituye a los servicios públicos, sino que los complementa, enriquece y fortalece, contribuyendo a una comunidad más cohesionada y participativa. Este Plan aspira a ser una hoja de ruta

compartida que sitúa a El Campello como referente en la promoción de la solidaridad organizada, el compromiso cívico y la corresponsabilidad social.

2. Diagnóstico y enfoque

- **Contexto local:** municipio costero con 31.419 habitantes (INE 2025), marcado por la estacionalidad turística, una población envejecida en crecimiento (21,8% INE 2024) y un tejido asociativo relevante (AMPAs, asociaciones de mayores, ONG como Cáritas, comercio local, etc.).
- **Oportunidad:** reactivar la estructura municipal de voluntariado social, interrumpida aproximadamente hace dos años, y alinearla con la Ley 45/2015 de Voluntariado y la Ley 4/2025 autonómica, para canalizar la participación, reforzar la cohesión social y establecer alianzas público-sociales.
- **Principios rectores (Ley 4/2025):** igualdad y no discriminación, sostenibilidad, inclusión, accesibilidad universal, participación infantil y juvenil, perspectiva de género, innovación social y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- **Enfoque estratégico:** creación de una Oficina Municipal de Voluntariado Social (OMVS), con programas estructurados por ámbitos sociales, una ruta clara para la persona voluntaria social (captación → acogida → formación → acción → reconocimiento), y un sistema de indicadores y evaluación.

3. Objetivos estratégicos

1. **Fomentar la participación ciudadana organizada**, alcanzando un mínimo del 1% de la población activa como voluntariado social registrado en 24 meses (0,50% en el primer año).
2. **Responder a necesidades sociales y comunitarias** con programas estables y sostenibles (soledad no deseada, apoyo educativo, ocio inclusivo, convivencia, accesibilidad digital, entre otros).

3. **Fortalecer el tejido asociativo local**, mediante convenios, apoyo técnico y subvenciones vinculadas a resultados.
4. **Reconocer y visibilizar el voluntariado social** como valor cívico, con un plan de comunicación, campañas y un acto anual de reconocimiento.
5. **Desarrollar el Plan Municipal de Voluntariado Social** (vigencia 4 años), en coordinación con el autonómico, para garantizar la planificación estratégica y su revisión periódica.

4. Marco legal y de gobernanza

- Marco normativo: Ley 45/2015 estatal, Ley 4/2025 autonómica, Ordenanza municipal de voluntariado y normativa sectorial aplicable.
- Dependencia administrativa: Concejalía de Servicios Sociales, con colaboración puntual de Juventud para los programas intergeneracionales (brecha digital y apoyo escolar).
- Órganos de participación:
 - **Consejo Municipal de Voluntariado Social**: órgano consultivo y participativo de carácter estable, con representación de entidades sociales, asociaciones y áreas municipales.

El Consejo Municipal se reunirá al menos una vez al año y ejercerá funciones de seguimiento del Plan Estratégico, formulando propuestas de mejora e impulsando la coordinación entre Ayuntamiento, entidades y voluntariado.
 - **Mesa de Voluntariado Social** de El Campello: espacio trimestral de diálogo operativo con asociaciones y ONG locales.
 - **Comisión Técnica Municipal**: reuniones mensuales de coordinación entre la OMVS y los servicios sociales municipales y las concejalías que puntualmente se colabore, especialmente Juventud.
- Estructura mínima de gestión:
 - 1 Coordinador/a de la OMVS (técnico A2/gestión).

- 0,5 Apoyo administrativo (gestión de altas, seguros, actividades de formación y registro).
- Canal digital de difusión: microsite “**Campello Voluntaria Social**”, con registro de voluntarios y entidades, agenda de actividades, tablón de oportunidades y memoria pública anual. Newsletter para el voluntariado de carácter semestral.

5. Cartera de programas (primer año)

Se propone una cartera exclusivamente social y comunitaria, con programas centrados en necesidades sociales e intergeneracionales:

- **Acompaña:** visitas a personas mayores, apoyo en gestiones básicas. Colaboración en actividades de mayores
- **Refuerza:** apoyo educativo y ocio saludable para infancia y adolescencia con participación de mayores como mentores y jóvenes como apoyo digital y social.
- **Puentes:** voluntariado social intercultural, mentoría a nueva vecindad y antirrumores. Apoyo y consulta a la vecindad (Violencia de género, consultas legales, etc.)
- **Red vecinal de cuidados / Banco del Tiempo:** pequeñas tareas comunitarias coordinadas por la OMVS; intercambio de saberes y apoyos mutuos entre vecinos y vecinas.
- **Voluntariado Social Digital Intergeneracional:** mentores TIC y acompañamiento a trámites electrónicos, con jóvenes y mayores como ejes prioritarios.

(Se garantiza la inclusión de menores a partir de 12 años con autorización y acompañamiento, y de personas con discapacidad en igualdad de condiciones, en línea con la Ley 4/2025).

6. Ruta de la persona voluntaria

1. Captación: campaña “**Campello Voluntaria Social**” (cartelería, RRSS, radios, centros educativos, asociaciones de mayores, comercios).
2. Alta y registro: formulario único, entrevista inicial, consentimiento RGPD y comprobación de antecedentes en actividades con menores.
3. Acogida: sesión mensual de bienvenida (2 horas).
4. Formación: troncal (marco legal, igualdad, infancia, accesibilidad, primeros auxilios) + específica por programa.
5. Acción voluntaria: calendario y referente asignado en cada ámbito.
6. Reconocimiento: feedback, certificado anual de horas, acreditación oficial, insignias digitales y acto de reconocimiento municipal.

7. Gestión, protección y seguros

- Gestión documental: CRM (**sistema informático** que sirve para organizar, centralizar y gestionar la información sobre las personas con las que una entidad se relaciona) sencillo, que incluya un repositorio corporativo con plantillas de documentos.
- Protección de datos: cumplimiento RGPD y Ley 4/2025, con documentos de consentimiento informado, perfiles de acceso y retención temporal de datos.
- Seguros: Póliza municipal de responsabilidad civil y accidentes para todas las personas voluntarias.
- Prevención de riesgos: evaluación básica de actividades, protocolos de incidentes y salvaguarda de colectivos vulnerables

8. Presupuesto orientativo (año 1)

- Formación y reconocimientos: **3.000 €** (mínimo recomendado para motivación y cumplimiento legal).
- Seguros (RC y Accidentes): 125 vol. x 4€ : **500 €** (Precio medio de aseguradoras con ofertas para voluntariado, empresas consultadas ILUNION / Pere Tarrés / Ubica)
- Material y chalecos EPIs: **2.000 €**
 - Chalecos EPI impresos: 400 €
 - Porta tarjetas identificativas: 200 €
 - Material/varios: 1.400 €
- Comunicación, imagen corporativa y promoción de campañas: **4.500 €**

Total estimado: 10.000 €

9. Indicadores estratégicos (KPIs - Indicadores Clave de Rendimiento)

- Alcance: nº voluntarios sociales activos, % continuidad >6 meses, horas acumuladas.
- Impacto social: nº de beneficiarios/as (mayores acompañados, menores con refuerzo, etc).
- Inclusión: nº de menores y personas con discapacidad incorporados en igualdad.
- Calidad: satisfacción >8/10, incidencias / primeras 100 h de actividad.
- Alianzas: nº de entidades adheridas, asistencia a Consejo/Mesa del voluntariado social.
- Comunicación: visitas al microsite, inscripciones mensuales, alcance en RRSS.

10. Alianzas estratégicas

- ONGs: Cruz Roja, Cáritas, bancos de alimentos, entidades de discapacidad.
- Educación: IES/CEIP, AMPAs, EPA, universidades, aprendizaje-servicio.
- Empresas: Promoción progresiva del voluntariado social corporativo, estableciendo acuerdos con empresas locales y del sector turístico para fomentar la responsabilidad social y la colaboración público-privada.
- Administraciones: Generalitat Valenciana, Diputación Provincial, Universidad de Alicante (Formación voluntariado social y formación en RSC para las empresas colaboradoras).
- Colaboración reforzada con la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

11. Comunicación y marca

- Identidad común: logotipo “**Campello Voluntaria Social**”, chaleco e identificación.
- Campañas: pre-verano, vuelta al cole y Navidad. Primavera
- Canales: web municipal, RRSS, radios, centros educativos y de salud, oficina de turismo.
- Eventos: **Jornada Local del Voluntariado** (5 de diciembre), en línea con el Día Internacional.

12. Documentos y protocolos

El Programa Municipal de Voluntariado Social dispondrá de los siguientes documentos y plantillas:



- Ordenanza municipal de voluntariado Social (Anexo 2).
- Plan Municipal de Voluntariado Social (vigencia 4 años).
- Modelos de convenio y fichas de programas.
- Protocolos de acogida, formación, salvaguarda y accesibilidad.
- Consentimiento RGPD y declaración responsable.
- Registro municipal de voluntarios sociales y entidades.
- Certificados de horas y acreditaciones oficiales.

13. Riesgos y mitigación

Riesgos

El desarrollo del Programa Municipal de Voluntariado Social implica una serie de riesgos que deben ser identificados y gestionados para garantizar la seguridad de las personas voluntarias y destinatarias, así como la calidad y sostenibilidad de los servicios. Entre los principales riesgos destacan:

- Accidentes o incidentes durante las actividades (caídas, lesiones, desplazamientos).
- Daños a terceros o desperfectos en instalaciones (responsabilidad civil).
- Riesgos asociados al trabajo con colectivos vulnerables, especialmente menores y personas con discapacidad (mal uso de información, relación inadecuada).
- Pérdida de datos personales o incumplimiento del RGPD.
- Abandono o baja retención de voluntariado social por falta de seguimiento o carga emocional excesiva.
- Confusión de roles entre voluntariado social y servicios públicos municipales, generando expectativas o conflictos.
- Riesgos reputacionales ante quejas, incidencias públicas o falta de transparencia.

- Variaciones estacionales que puedan comprometer la continuidad de los programas.

Medidas de mitigación

Para minimizar estos riesgos, el Plan Estratégico incorporará un sistema preventivo y de respuesta rápida:

- Evaluación previa de riesgos en cada programa, con medidas específicas de prevención y seguridad.
- Protocolos de salvaguarda para menores y personas vulnerables, verificación de antecedentes y formación obligatoria.
- Cobertura completa mediante póliza municipal de accidentes y responsabilidad civil.
- Descripción clara de funciones y límites de la acción voluntaria social, con documentación de compromiso.
- Registro seguro y protocolos de protección de datos personales conforme a la Ley 4/2025 y RGPD.
- Acompañamiento, supervisión y espacios de autocuidado para el voluntariado social; impulso al microvoluntariado para evitar sobrecarga.
- Bolsa dinámica de voluntariado social para reforzar programas en picos estacionales.
- Transparencia y comunicación clara con la ciudadanía y entidades colaboradoras.
- **Plan de Crisis:** protocolo mínimo para responder ante incidentes graves (accidentes, denuncias, vulneración de derechos), incluyendo notificación inmediata a la OMVS, activación de seguros, comunicación institucional controlada y registro de incidencias para su análisis y mejora continua.

Estas medidas permitirán anticipar, reducir y gestionar los riesgos inherentes al voluntariado social, reforzando la confianza, la seguridad y la calidad del programa.

14. Calendario anual (año 0 y 1)

- **Noviembre–Diciembre 2025: Aprobación e inicio de puesta en marcha**
 - Fase 0 (Semanas 1–4): Aprobación política (Plan Estratégico y Ordenanza), crédito inicial. Organización de la OMVS. Mapeo de entidades y borradores de convenios. Modelos de documentos.
- **Enero–Marzo 2026: constitución OMV, Consejo, convenios, programas piloto**
 - Fase 1 (Semanas 5–8): Contratación de póliza de seguros. Selección y diseño de programas piloto.
 - Fase 2 (Semanas 9–18): Publicación del microsite “Campello Voluntaria Social”. Campaña de captación y sesiones de acogida. Inicio de 2 programas piloto con 20–40 voluntarios/as entre ambos. Firma de convenios marco con entidades. Constitución del Consejo Municipal de Voluntariado Social. Primera Mesa de Voluntariado Social.
- **Abril–Junio 2026: Evaluación fases. Campaña pre-verano, acompañamiento digital y Banco del Tiempo.**
 - Fase 3 (Semanas 19–26): Evaluación intermedia y ajustes. Ampliación de programas (hasta 4). Presentación pública de resultados.
- **Julio–Septiembre 2026: voluntariado social en verano (fiestas, espacios comunitarios):** Colaboración para la participación de beneficiarios/as en las actividades públicas programadas en el municipio.
- **Octubre–Diciembre 2026:** ampliación de programas, Jornada local de voluntariado social (5 de diciembre), evaluación anual, publicación de Informe

Anual de Resultados accesible a la ciudadanía (en microsite Campello Voluntaria Social y RRSS).

15. Buenas prácticas en otros municipios (Referenciadas)

- Madrid – “Voluntari@s por Madrid”: cuerpo municipal estable, proyectos por ámbitos, voluntariado digital y colaboración con entidades. Es un referente en estructura, captación y reconocimiento.
- Zaragoza – “Voluntariado por Zaragoza”: modelo claro de alta, catálogo de acciones y Oficina Municipal de Voluntariado con atención directa. Útil para procedimientos de inscripción y relación con áreas.
- Alicante capital – I Plan Estratégico Municipal de Voluntariado (2021–2025): pauta cercana y transferible a nuestro contexto para gobernanza, objetivos e indicadores.
- FEMP – Modelo de Plan Estratégico de Voluntariado Local: guion técnico para ordenanzas, convenios, evaluación y “buenas prácticas”. (FEMP)
- Ecosistema autonómico: Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana (red de entidades, formación y reconocimientos) y dinámicas recientes como el I Congreso de Voluntariado de València. Buen canal para alianzas y visibilidad. (platavoluntariado.org)
- Centros municipales de voluntariado (ej. Getxo): espacios físicos de referencia, cesión de locales a entidades y ventanilla única. Inspiración para nuestra OMV ligera. (Getxo, sarekidegetxo.org)

16. Anexo 1. Indicadores SMART por Objetivos Estratégicos

Objetivo estratégico	Indicador	Meta Fuente de 2026 verificación
Estructurar el sistema municipal de voluntariado social	Nº de personas voluntarias inscritas	150 Registro Municipal de Voluntariado Social



Fomentar la participación ciudadana 1	% de retención de voluntarios > 6 meses	60%	Informe anual OMVS
Fomentar la participación ciudadana 2	Nº de Consejos, Mesas de voluntariado Social y Comisiones técnicas celebradas	12	Informe anual OMVS
Garantizar formación y reconocimiento	Nº de horas de formación impartida/año	300	Registros de la OMVS
Establecer coordinación con entidades	Nº de convenios activos con asociaciones y empresas	10	Convenios firmados
Evaluar y mejorar programas 1	Grado de satisfacción (encuesta voluntariado/usuarios)	\geq 8/10	Encuestas anuales
Evaluar y mejorar programas 2	Incidencias actividad	< 10	Registros de la OMVS
Potenciar el alcance de beneficiarios ámbito social	Nº de personas atendidas	100	Registros de la OMVS
Favorecer la inclusión	Nº de menores y personas con discapacidad incorporados al voluntariado Social	15	Registro Municipal de Voluntariado Social
Facilitar el conocimiento de Campello Voluntaria Social	Visitas al microsite y RRSS	1000	Contadores microsite y likes en redes

17. Anexo 2. Ordenanza Municipal de voluntariado

Versión adaptada a la Ley 4/2025, de 22 de mayo, de voluntariado de la Comunitat Valenciana

PREÁMBULO

El Ayuntamiento de El Campello, en ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales y participación ciudadana, y consciente de la importancia del voluntariado social como expresión de solidaridad y participación activa en la vida comunitaria, aprueba la presente Ordenanza para regular y fomentar la acción voluntaria social en el municipio, en el marco de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, y la Ley 4/2025 de la Comunitat Valenciana, así como la normativa autonómica vigente.

CAPÍTULO I · DISPOSICIONES GENERALES

• Artículo 1. Objeto

La presente Ordenanza tiene por objeto establecer el marco normativo del voluntariado social en el ámbito municipal, regulando la creación, organización y funcionamiento del Programa Municipal de Voluntariado Social de El Campello y su Oficina Municipal de Voluntariado Social (OMV), conforme a lo dispuesto en la Ley 4/2025.

• Artículo 2. Principios

- Libertad y voluntariedad.
- Solidaridad y participación ciudadana.
- Igualdad, no discriminación, accesibilidad universal e inclusión.
- Complementariedad respecto de los servicios públicos.
- Gratitud y ausencia de contraprestación económica.
- Transparencia, responsabilidad y ética profesional.
- Participación infantil y juvenil, según normativa aplicable.

• Artículo 3. Ámbito de aplicación

- La Ordenanza será de aplicación a todas las personas físicas que realicen actividades de voluntariado social a través del Ayuntamiento de El Campello.
- Asimismo, se aplicará a las entidades de voluntariado social que colaboren mediante convenios con el Ayuntamiento, en cumplimiento de la Ley 4/2025.

CAPÍTULO II · DERECHOS Y DEBERES

• Artículo 4. Derechos de las personas voluntarias sociales

Recibir información, formación, orientación y apoyo en el desarrollo de sus funciones; disponer de acreditación identificativa oficial; estar aseguradas frente a riesgos de accidente y responsabilidad civil derivados de la actividad voluntaria social; ser reembolsadas de los gastos debidamente justificados;

participar en la planificación y evaluación de los programas en que colaboren; recibir reconocimiento público, certificación de su actividad y acreditaciones conforme a normativa vigente.

- **Artículo 5. Deberes de las personas voluntarias sociales**
Cumplir los compromisos adquiridos con la OMV y respetar las normas de funcionamiento; guardar confidencialidad de la información recibida; rechazar cualquier contraprestación económica; respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria social; participar en las formaciones básicas y específicas previstas por la OMV.

CAPÍTULO III · ORGANIZACIÓN Y PROGRAMAS

- **Artículo 6. Oficina Municipal de Voluntariado Social (OMVS)**
Funciones: coordinar las acciones de voluntariado social; gestionar el registro de personas voluntarias sociales y entidades colaboradoras; diseñar, implementar y supervisar programas de voluntariado social conforme a la Ley 4/2025; organizar formaciones y campañas de difusión; garantizar la evaluación, seguimiento y mejora continua.
- **Artículo 7. Registro Municipal de Voluntariado Social y protección de datos**
El Ayuntamiento llevará un registro actualizado de las personas voluntarias sociales y entidades colaboradoras, conforme a la Ley 4/2025. La inscripción será requisito previo para participar en programas municipales y se garantizará la protección de datos personales según RGPD.
- **Artículo 8. Programas de voluntariado social**
Los programas se estructurarán en áreas de actuación social, comunitaria e intergeneracional atendiendo a las necesidades detectadas en el municipio.

CAPÍTULO IV · RELACIONES CON ENTIDADES

- **Artículo 9. Convenios de colaboración**
El Ayuntamiento podrá suscribir convenios con entidades de voluntariado social, ONG y voluntariado corporativo de empresas para el desarrollo de programas conjuntos, garantizando coordinación, transparencia y cumplimiento legal.



- **Artículo 10. Apoyo municipal a entidades**

Las entidades colaboradoras podrán acceder a recursos municipales (espacios, difusión, subvenciones, apoyo técnico) en función de la disponibilidad presupuestaria y los objetivos de la presente Ordenanza.

CAPÍTULO V · ASPECTOS ECONÓMICOS Y DE SEGUROS

- **Artículo 11. Seguros**

El Ayuntamiento garantizará a todas las personas voluntarias sociales una cobertura adecuada de seguros de accidentes y responsabilidad civil durante el ejercicio de su actividad, incluyendo actividades de emergencia o programas especiales.

- **Artículo 12. Gastos**

La actividad voluntaria social no generará relación laboral ni económica. El Ayuntamiento podrá reembolsar a las personas voluntarias sociales los gastos debidamente justificados y autorizados.

CAPÍTULO VI · RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN

- **Artículo 13. Reconocimiento**

El Ayuntamiento impulsará medidas de reconocimiento público, certificación de horas y actos anuales de agradecimiento, conforme a la Ley 4/2025.

- **Artículo 14. Órganos de participación**

Se crea el Consejo Municipal de Voluntariado Social y la Mesa de Voluntariado Social de El Campello como espacios de encuentro trimestral entre Ayuntamiento, entidades y voluntariado social para seguimiento, planificación y propuestas de mejora.

CAPÍTULO VII · RÉGIMEN SANCIONADOR

- **Artículo 15. Infracciones**

Serán motivo de infracción el uso indebido de la condición de voluntario social, la vulneración de los derechos de las personas destinatarias y el incumplimiento grave de los deberes establecidos en esta Ordenanza.

- **Artículo 16. Sanciones**

Las infracciones podrán conllevar la suspensión temporal o definitiva de la

condición de voluntario/a social municipal, sin perjuicio de las responsabilidades legales que pudieran derivarse.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

El Ayuntamiento aprobará un Plan Municipal de Voluntariado Social con carácter cuatrienal que concretará programas, indicadores, presupuestos y mecanismos de evaluación, conforme a la Ley 4/2025.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor tras su aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento y su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

18. Anexo 3. Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado de El Campello

Esta Carta se propone como anexo oficial del Plan Estratégico y de la Ordenanza Municipal, y deberá ser difundida a todas las personas voluntarias en el momento de su incorporación, formando parte del protocolo de acogida.

La presente Carta recoge los principios y garantías que rigen la participación en el Programa Municipal de Voluntariado de El Campello, como compromiso mutuo entre el Ayuntamiento, las entidades colaboradoras y las personas voluntarias.

Derechos de las personas voluntarias sociales

- Información clara y actualizada sobre el programa.
- Formación inicial y continua en valores cívicos, trabajo en equipo, inclusión y prevención de riesgos.
- Apoyo y acompañamiento: contar con un referente municipal o asociativo.
- Acreditación oficial y certificación de horas y competencias adquiridas.
- Cobertura de seguros de accidente y responsabilidad civil durante su acción voluntaria social.
- Participación en la planificación y evaluación de los programas.

- Reembolso de gastos debidamente justificados.
- Trato respetuoso e igualitario sin discriminación.

Deberes de las personas voluntarias sociales

- Cumplir los compromisos asumidos y colaborar de forma responsable.
- Actuar con diligencia, respeto, confidencialidad y empatía hacia las personas beneficiarias.
- Guardar reserva sobre la información recibida.
- No aceptar contraprestaciones económicas fuera de lo previsto.
- Participar en las formaciones básicas y específicas.
- Respetar las medidas de seguridad, prevención y protocolos establecidos.
- Hacer un uso correcto de la acreditación y materiales identificativos del programa.

Derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria social

- Recibir una atención respetuosa, inclusiva y de calidad.
- Ser informadas sobre los programas y las características de la acción voluntaria social.
- Contar con un voluntariado social formado y asegurado.
- Poder manifestar incidencias y solicitar cambios de voluntario/a cuando lo estimen necesario.