



CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Voluntariado

INTRODUCCIÓN

A través de esta carta, deseamos proporcionar una visión completa de los servicios que ofrecemos, las responsabilidades que compartimos y las vías para la participación y la comunicación.

En la concejalía de Voluntariado, buscamos fomentar el espíritu solidario y el sentido de comunidad entre nuestros residentes. Nuestra misión es:

- Facilitar la participación activa de nuestros voluntarios.
- Apoyar y reconocer su labor.
- Contribuir al bienestar de nuestra comunidad a través de proyectos solidarios.

SERVICIOS PRESTADOS

- Información y Orientación: Brindamos información detallada sobre oportunidades de voluntariado, organizaciones que necesitan ayuda y recursos disponibles.
- Apoyo a Proyectos de Voluntariado: Conectamos a voluntarios con organizaciones y proyectos que se alinean con sus intereses y habilidades.
- Capacitación y Desarrollo: Ofrecemos talleres y programas de capacitación para fortalecer las habilidades de nuestros voluntarios.
- Reconocimiento y valoración: Valoramos y reconocemos la dedicación de nuestros voluntarios con actos de reconocimiento anuales.

RESPONSABILIDAD DE LOS VOLUNTARIOS

Las responsabilidades de los voluntarios incluyen:

- Cumplir con las normativas y regulaciones aplicables.
- Mantener un comportamiento respetuoso hacia los demás voluntarios y el personal de la organización.
- Utilizar adecuadamente los recursos y equipos proporcionados.
- Participar activamente en las actividades y proyectos.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los mecanismos de participación incluyen:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal del Ayuntamiento a través del “contacto”.
- Atención al ciudadano 010.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales para presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Registro General del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz. Plaza Mayor s/n
- Correo electrónico dirigido al Departamento de Voluntariado.
- Registro Electrónico del Ayuntamiento.

NORMATIVA

- Nuestro trabajo se rige por la normativa nacional ([Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado](#)) y local ([Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid](#)). relacionada con el voluntariado y la participación ciudadana.
- Nos comprometemos a operar dentro de los marcos legales para garantizar la transparencia y la ética en nuestras acciones.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Concejalía de Voluntariado
c/ Londres, 11B Centro Polivalente Abogados de Atocha
Teléfono: 91 6783868
Horario de atención al público: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h
Correo electrónico: voluntariado@ayto-torrejon.es

Gracias por ser parte de nuestra comunidad solidaria. Juntos, podemos hacer una diferencia significativa en Torrejón de Ardoz.

Enero 2026