

PLAN GENERAL DE VOLUNTARIADO

Fundación Santa María la Real

2026

Título: Plan General de Voluntariado

Entidad: Fundación Santa María la Real

Ámbito de aplicación: Fundación Santa María la Real del Patrimonio Histórico (todas las áreas)

Uso: Operativa interna

Fecha: enero 2026.

Elaboración: Área de Voluntariado

ÍNDICE

1. Finalidad del Plan
2. Ámbito de aplicación
3. Principios de gestión del voluntariado
4. Roles y responsabilidades en la gestión del voluntariado
5. Modelo General de Gestión del Voluntariado
6. Descripción de las fases del modelo general de gestión del voluntariado
 - 6.1 Identificación de necesidades de voluntariado
 - 6.2 Definición de perfiles de voluntariado
 - 6.3 Difusión de necesidades y captación de personas voluntarias
 - 6.4 Acogida y vinculación de las personas voluntarias
 - 6.5 Formación de la persona voluntaria
 - 6.6 Asignación y vinculación a proyectos: coordinación operativa de la acción voluntaria
 - 6.7 Desarrollo de la acción voluntaria
 - 6.8 Seguimiento y acompañamiento
 - 6.9 Registro de evidencias de la acción voluntaria
 - 6.10 Evaluación, acreditación y reconocimiento de la acción voluntaria
 - 6.11 Desvinculación de la persona voluntaria
7. Gestión de incidencias
8. Modalidades de voluntariado y condiciones de participación
9. Herramientas de apoyo a la gestión del voluntariado
10. Documentos y desarrollos asociados al sistema de voluntariado

1. Finalidad del Plan

El presente Plan General de Voluntariado establece el **sistema general de gestión del voluntariado en la Fundación Santa María la Real**, garantizando un marco común, ordenado y coherente para su desarrollo en todas las áreas y proyectos de la entidad.

Tiene como finalidad:

- asegurar una adecuada coordinación entre las distintas áreas, proyectos y equipos implicados,
- definir los principios que orientan la gestión del voluntariado,
- establecer los roles y responsabilidades asociados,
- y describir los procesos básicos que conforman el ciclo de voluntariado.

El plan actúa como **documento matriz del sistema de voluntariado de la Fundación**, del que se derivan otros documentos específicos dirigidos a personas voluntarias, entidades colaboradoras y empresas, que desarrollan aspectos concretos de la gestión.

El presente documento asume el **carácter vivo y evolutivo** del sistema de voluntariado, permitiendo su adaptación progresiva a las necesidades organizativas y a la evolución de los programas y proyectos.

Asimismo, el Plan General de Voluntariado se complementa con distintos **documentos, herramientas y desarrollos operativos**, que apoyan la organización, gestión y seguimiento del voluntariado y que podrán actualizarse sin necesidad de modificar el cuerpo principal del presente Plan.

2. Ámbito de aplicación

El presente plan se aplica a todas las áreas de la Fundación Santa María la Real, a todos los proyectos que incorporen o puedan incorporar personas voluntarias y a todo el personal técnico implicado en su gestión, coordinación o seguimiento.

Regula el voluntariado individual y establece el marco general del voluntariado corporativo.

Los procedimientos específicos dirigidos a personas voluntarias y a empresas se desarrollan en documentos específicos del sistema de voluntariado, referenciados en el presente Plan General de Voluntariado.

3. Principios de Gestión del Voluntariado

La gestión del voluntariado en la Fundación Santa María la Real se rige por los siguientes principios, que **orientan la toma de decisiones, la organización interna y la relación con las personas voluntarias** en todas las áreas y proyectos de la entidad:

- **Centralidad de la misión de la Fundación**, garantizando que la acción voluntaria esté alineada con los fines, valores y líneas estratégicas de la entidad.
- **Coordinación centralizada del voluntariado**, como mecanismo para asegurar coherencia, equidad en la asignación, trazabilidad de la actividad y cuidado de las personas voluntarias y de los equipos.
- **Corresponsabilidad entre áreas, proyectos y equipos**, reconociendo que el voluntariado es un recurso transversal de la Fundación y que su correcta gestión requiere la implicación activa de las áreas que demandan y acogen acción voluntaria.
- **Adecuación entre perfiles, necesidades y contextos**, promoviendo una definición previa y compartida de los perfiles de voluntariado, ajustada a las características de cada proyecto y a las capacidades, expectativas y disponibilidad de las personas voluntarias.
- **Claridad en roles, tareas y expectativas**, garantizando que todas las partes implicadas conozcan sus funciones, responsabilidades, límites de actuación y canales de comunicación.
- **Acompañamiento, seguimiento y cuidado continuado**, entendiendo el voluntariado como un proceso que requiere orientación, apoyo, espacios de escucha y seguimiento periódico.
- **Uso responsable del tiempo y del compromiso voluntario**, respetando la disponibilidad de las personas voluntarias y promoviendo experiencias de participación realistas, útiles y sostenibles.

- **Accesibilidad e inclusión en la participación**, promoviendo un voluntariado diverso, abierto y ajustado a distintas realidades personales, sociales y contextuales, y favoreciendo la eliminación de barreras en el acceso y desarrollo de la acción voluntaria.
- **Protección de las personas y de la entidad**, asegurando entornos seguros, cumplimiento de la normativa vigente, gestión adecuada de seguros y salvaguarda de la Fundación, de las personas voluntarias y de las personas participantes.
- **Mejora continua del sistema de voluntariado**, incorporando el aprendizaje derivado del seguimiento, la evaluación y la desvinculación para fortalecer la calidad de la acción voluntaria en la Fundación.

4. Roles y responsabilidades en la gestión del voluntariado

La gestión del voluntariado en la Fundación Santa María la Real se articula a través de distintos roles, cuyas funciones y responsabilidades se describen a continuación.

4.1 Área de Voluntariado

Corresponde al Área de Voluntariado:

- Coordinar el sistema de voluntariado de la Fundación, garantizando su coherencia y correcta aplicación.
- Centralizar la comunicación con las personas voluntarias y actuar como canal de referencia.
- Gestionar los procesos de acogida, alta, seguimiento, formación y desvinculación de las personas voluntarias.
- Recibir y gestionar la información de los perfiles definidos en los proyectos.
- Asignar a las personas voluntarias a los distintos proyectos.

4.2 Responsables de Proyecto

Corresponde a las personas responsables de proyecto:

- Identificar las necesidades de voluntariado vinculadas a sus proyectos.
- Participar en la definición y validación de los perfiles de voluntariado requeridos.
- Coordinar la actividad de las personas voluntarias asignadas al proyecto.
- Supervisar la realización de la participación voluntaria asignada.
- Registrar evidencias de la realización de la acción voluntaria.
- Informar sobre cambios e incidencias en todo el ciclo de la gestión de voluntariado.

4.3 Equipo Técnico

Corresponde al equipo técnico implicado en la ejecución de los proyectos:

- Acompañar a las personas voluntarias durante el desarrollo de la actividad.
- Detectar y comunicar a los responsables de proyecto y/o al Área de Voluntariado posibles incidencias, necesidades o ajustes relacionados con la participación voluntaria.
- Recoger y registrar fuentes de validación de la acción voluntaria y compartirla con los responsables de proyecto y/o el Área de Voluntariado

4.4 Área de Administración

Corresponde al Área de Administración:

- Seguimiento de los seguros, control económico y documentación administrativa vinculada a la participación de las personas voluntarias, conforme a la normativa vigente.
-

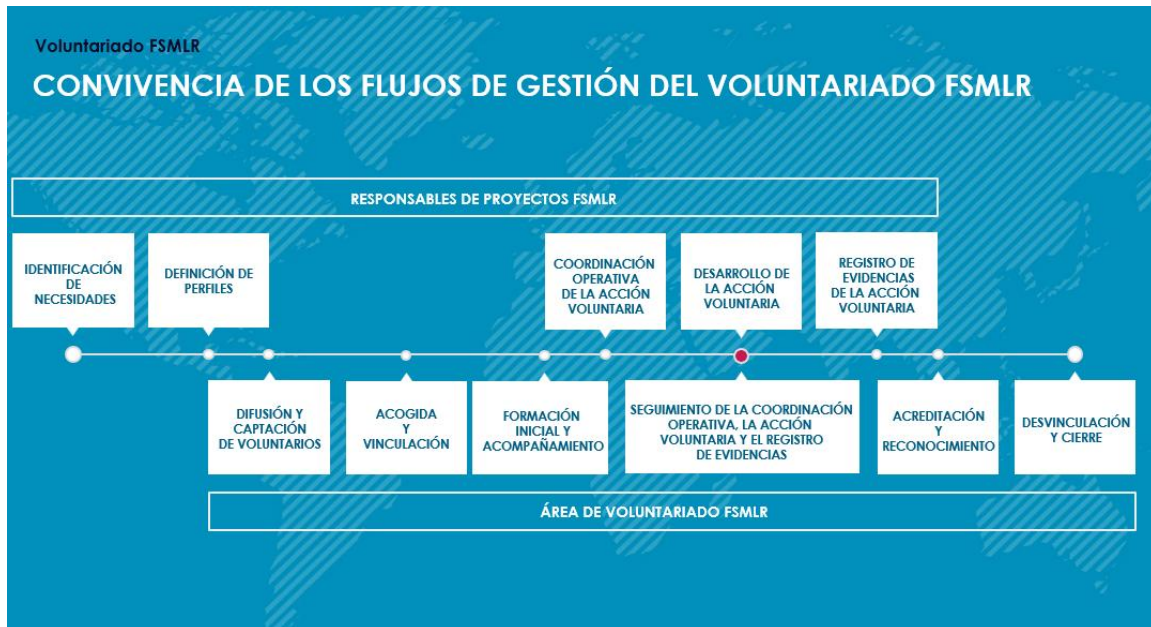
5. Modelo General de Gestión del Voluntariado

El sistema de voluntariado de la Fundación Santa María la Real se articula a través de un **modelo común de gestión**, que integra **fases, hitos operativos y procesos transversales** a lo largo del ciclo de participación voluntaria, y que se desarrolla de forma pormenorizada en el apartado 6 del presente Plan General de Voluntariado.

1. **Identificación de necesidades de voluntariado.**
2. **Definición de perfiles de voluntariado.**
3. **Difusión de necesidades y Captación de personas voluntarias.**
4. **Acogida y vinculación de personas voluntarias.**
5. **Formación de la persona voluntaria**
6. **Asignación y vinculación a proyectos: Coordinación operativa de la acción voluntaria.**
7. **Desarrollo de la actividad voluntaria.**
8. **Seguimiento y acompañamiento.**
9. **Registro de evidencias de la acción voluntaria.**
10. **Evaluación, acreditación y reconocimiento de la acción voluntaria.**
11. **Desvinculación de la persona voluntaria.**

Este ciclo constituye el marco de referencia común para todas las áreas y proyectos de la Fundación que incorporen acción voluntaria.

El siguiente esquema muestra la convivencia de los flujos de gestión del voluntariado en la Fundación Santa María la Real, visualizando la articulación de responsabilidades entre los responsables de proyectos y el Área de Voluntariado a lo largo del ciclo de participación voluntaria.



6. Descripción de las fases del modelo general de gestión del voluntariado

El presente apartado desarrolla, de forma ordenada, los elementos del modelo común de gestión del voluntariado descritos en el punto 5 del presente Plan General de Voluntariado. Cada uno de los apartados siguientes se corresponde con los momentos que estructuran la participación voluntaria en la Fundación Santa María la Real, desde la identificación de necesidades hasta la desvinculación de la persona voluntaria.

6.1 Identificación de necesidades de voluntariado

La identificación de necesidades de voluntariado constituye el punto de partida del sistema de gestión del voluntariado. Las áreas y proyectos de la Fundación detectan y formulan sus necesidades de apoyo voluntario en función de los objetivos, actividades y contextos de intervención, valorando en qué medida la participación de personas voluntarias puede aportar valor al desarrollo de la acción.

Este proceso permite:

- delimitar de forma clara las necesidades reales de los proyectos,
- evitar la captación de voluntariado sin una finalidad definida,

- y asegurar que la acción voluntaria se integra de manera coherente en la planificación de los proyectos.

6.2 Definición de perfiles de voluntariado

A partir de las necesidades identificadas, los proyectos definen los perfiles de voluntariado requeridos, especificando las funciones a desarrollar, las competencias o conocimientos necesarios, la dedicación estimada, la modalidad de participación y las condiciones en las que se desarrollará la actividad.

La definición de perfiles es labor de los responsables de los proyectos, que informan de los mismos al Área de Voluntariado a efectos de coordinación, captación y seguimiento. Estos perfiles se formalizan a través de los instrumentos de solicitud y planificación establecidos por la Fundación.

Los responsables de proyecto formalizan la solicitud de voluntariado a través del documento "Solicitud y Seguimiento de Voluntariado", referenciado en los anexos del presente protocolo.

6.3 Difusión de necesidades y captación de personas voluntarias

Una vez definidos los perfiles de voluntariado, se activan los procesos de difusión de necesidades y captación de personas voluntarias a través de los canales y herramientas establecidos por la Fundación.

La captación se orienta a incorporar personas voluntarias cuyos perfiles se ajusten a las necesidades previamente definidas, evitando procesos reactivos o desvinculados de los proyectos.

El Área de Voluntariado coordina estos procesos, garantizando una difusión coherente y alineada con el sistema general de voluntariado.

6.4 Acogida y vinculación de las personas voluntarias

La acogida y vinculación de personas voluntarias comprende el proceso mediante el cual las personas interesadas se incorporan al sistema general de voluntariado de la Fundación.

Esta fase incluye, entre otros aspectos:

- la bienvenida institucional,
- la recogida de la información necesaria,
- la información básica sobre la Fundación y el marco de actuación del voluntariado,
- y la gestión de los aspectos administrativos iniciales.

En este momento se produce la **vinculación institucional** de la persona voluntaria al sistema de voluntariado de la Fundación, con independencia de su posterior asignación a proyectos concretos.

6.5 Formación de la persona voluntaria

La Fundación establece una serie de acciones de formación dirigidas a las personas voluntarias, en función de las características de la actividad a desarrollar, del perfil definido y de las necesidades detectadas.

La formación de la persona voluntaria tiene como finalidad:

- facilitar una adecuada incorporación,
- aportar los conocimientos necesarios para el desarrollo de la acción voluntaria,
- y reforzar la calidad y coherencia de la intervención.

La formación de las personas voluntarias se articula a través de un **Plan Formativo específico**, que se desarrolla como documento independiente y recoge los contenidos, formatos y criterios de la formación vinculada a la participación voluntaria y a la acreditación de competencias.

6.6 Asignación y vinculación a proyectos: coordinación operativa de la acción voluntaria.

La asignación y vinculación a proyectos es el proceso mediante el cual las personas voluntarias son incorporadas a proyectos concretos de la Fundación, estableciendo su **vinculación operativa** con los equipos responsables.

La asignación de personas voluntarias corresponde al Área de Voluntariado, que realizará una selección en base a la disponibilidad de los voluntarios y las necesidades de cada proyecto. La coordinación operativa de la acción voluntaria corresponde a los responsables de proyecto, con el acompañamiento y soporte del Área de Voluntariado. En este momento, se coordinan con las personas voluntarias las condiciones específicas para el desarrollo de la acción voluntaria, tales como tareas, horarios concretos, modalidad, canales de comunicación y realización de la acción voluntaria, etc.

6.7 Desarrollo de la Acción Voluntaria

Las personas voluntarias desarrollan su actividad conforme a lo acordado, en el marco del proyecto al que han sido asignadas y en coordinación con los equipos responsables.

Durante esta fase se respetan:

- los roles definidos,
- las tareas asignadas,
- y los compromisos adquiridos por las distintas partes.

El desarrollo de la actividad voluntaria se integra en la dinámica del proyecto, contribuyendo al logro de sus objetivos.

6.8 Seguimiento y acompañamiento

La Fundación realiza un seguimiento continuado de la participación voluntaria, con el fin de acompañar a las personas voluntarias y a los proyectos en el desarrollo de la acción voluntaria.

Este seguimiento permite:

- detectar necesidades de apoyo o ajuste,
- resolver incidencias,
- y velar por la calidad de la experiencia voluntaria.

El seguimiento no sustituye a la coordinación operativa de los proyectos, sino que actúa como un proceso transversal de apoyo y garantía del sistema.

6.9 Registro de evidencias de la acción voluntaria

La Fundación establece mecanismos para el registro de evidencias de la acción voluntaria realizada, con el objetivo de asegurar la trazabilidad, la evaluación y la rendición de cuentas de la participación voluntaria.

El registro de evidencias se realiza de manera continuada durante el desarrollo de la actividad voluntaria y se consolida en los momentos clave del proceso, conforme a los instrumentos y criterios establecidos.

El registro de evidencias corresponde a los responsables de proyecto, con el acompañamiento y soporte del Área de Voluntariado.

6.10 Evaluación, acreditación y reconocimiento de la acción voluntaria

Como parte del sistema de voluntariado, la Fundación podrá llevar a cabo procesos de **evaluación de la acción voluntaria desarrollada**, incorporando la valoración de las personas voluntarias y de los proyectos implicados, con el objetivo de mejorar la calidad de la participación y fortalecer el impacto de las acciones realizadas.

Asimismo, se establecen **mecanismos de acreditación y reconocimiento** de la participación voluntaria, de acuerdo con los criterios definidos y la normativa aplicable, como elemento de **puesta en valor, motivación y mejora continua** del sistema de voluntariado.

La acreditación y el reconocimiento de la acción voluntaria corresponden al **Área de Voluntariado**, con el soporte de los responsables de proyecto, y **podrán producirse en distintos momentos del proceso de participación**, en función del cumplimiento de los itinerarios formativos, la adquisición de competencias y/o la realización o finalización de acciones voluntarias concretas.

Los procesos de acreditación y reconocimiento se vinculan, entre otros aspectos, al desarrollo de los itinerarios formativos definidos en el Plan Formativo de Voluntariado.

De este modo, la acreditación y el reconocimiento no se entienden únicamente como un cierre final de la experiencia, sino como un **proceso progresivo**, alineado con el desarrollo de la persona voluntaria y con su contribución efectiva a los proyectos de la Fundación.

6.11 Desvinculación de la persona voluntaria

La desvinculación de la persona voluntaria se gestiona de forma ordenada, ya sea por finalización de la actividad, cierre del proyecto o por decisión de la persona voluntaria o de la Fundación.

Esta fase incluye:

- la comunicación de la finalización de la participación,
- la recogida de feedback,
- y el cierre administrativo correspondiente.

La desvinculación forma parte del ciclo de la acción voluntaria y contribuye al aprendizaje y mejora del sistema de voluntariado de la Fundación.

7. Gestión de Incidencias

La Fundación Santa María la Real establece **un marco específico para la gestión de incidencias** relacionadas con el voluntariado, entendiendo como incidencia cualquier situación que afecte al normal desarrollo de la actividad voluntaria, a los compromisos asumidos, a la convivencia entre las personas implicadas o al adecuado funcionamiento de los proyectos.

La gestión de incidencias **puede producirse en cualquier momento del ciclo de voluntariado** y no se limita a una fase concreta del mismo.

7.1 Comunicación de incidencias

Cualquier incidencia detectada deberá ser comunicada al Área de Voluntariado a través de los canales establecidos por la Fundación, aportando la información necesaria para su adecuada valoración.

7.2 Análisis y actuación

El Área de Voluntariado analizará la incidencia, en coordinación, cuando proceda, con las áreas o responsables de proyecto implicados, valorando las medidas necesarias para su resolución.

7.3 Medidas y seguimiento

Las medidas adoptadas podrán incluir, entre otras, acciones de mediación, acompañamiento, ajustes en la actividad, redefinición de tareas o, en su caso, la desvinculación de la persona voluntaria, garantizando en todo momento una gestión proporcionada, documentada y coherente con los principios del presente protocolo.

7.4 Registro y aprendizaje

Las incidencias gestionadas servirán como elemento de aprendizaje para la mejora continua del sistema de voluntariado de la Fundación, permitiendo identificar áreas de mejora y reforzar la calidad de la gestión.

8. Modalidades de voluntariado y condiciones de participación

La Fundación Santa María la Real desarrolla su acción voluntaria a través de distintas modalidades, que se enmarcan en el sistema general de voluntariado definido en el presente Plan General de Voluntariado.

De manera general, la Fundación articula su voluntariado a través de las siguientes modalidades:

- **Voluntariado individual**, que incluye a personas que participan a título individual, entre las que se encuentran, entre otras:
 - **personas que han sido participantes** de programas de la Fundación,
 - **personas colaboradoras** o vinculadas previamente a la entidad,
 - **personas interesadas** que se proponen como voluntarias a través de los canales habilitados por la Fundación o por iniciativa propia.
- **Voluntariado corporativo**, que se desarrolla en el marco de alianzas con empresas y entidades externas, y que se coordina con sus respectivos departamentos de responsabilidad social, voluntariado o áreas equivalentes.

Ambas modalidades se rigen por los principios, criterios y fases del sistema general de voluntariado establecidos en este Plan General de Voluntariado, y cuentan con desarrollos específicos recogidos en los documentos correspondientes.

8.1 Condiciones de participación en la acción voluntaria

La participación voluntaria en la Fundación Santa María la Real se articula atendiendo a un conjunto de **condiciones operativas** que permiten adecuar la acción voluntaria a las necesidades de los proyectos y a la disponibilidad y características de las personas voluntarias.

Estas condiciones incluyen, entre otros aspectos:

- la modalidad de participación (presencial, online o híbrida),
- la dedicación temporal y los horarios,
- la ubicación geográfica,
- y otras variables relevantes para el correcto desarrollo de la actividad voluntaria.

La definición y registro de estas condiciones se realiza a través de las **herramientas de gestión del voluntariado** establecidas por la Fundación, en particular mediante los documentos de solicitud y planificación del voluntariado por proyectos, que permiten una adecuada coordinación, asignación y seguimiento de la participación voluntaria.

9. Herramientas de apoyo a la gestión del voluntariado

La gestión del voluntariado en la Fundación Santa María la Real se apoya en un conjunto de **herramientas y recursos operativos** que permiten aplicar de forma eficaz el modelo definido en el presente Plan General de Voluntariado.

Estas herramientas facilitan, entre otros aspectos:

- la identificación y planificación de las necesidades de voluntariado por parte de los proyectos,
- la captación y registro de personas voluntarias,
- la asignación y coordinación de la acción voluntaria,

Las herramientas de apoyo incluyen formularios, registros, bases de datos, documentos de trabajo y otros recursos técnicos que se gestionan de manera coordinada desde el Área de Voluntariado, en colaboración con los proyectos implicados.

Estas herramientas podrán actualizarse y adaptarse en función de las necesidades organizativas y de la evolución del sistema de voluntariado, sin necesidad de modificar el contenido del presente Plan.

10. Documentos y desarrollos asociados al sistema de voluntariado

El Plan General de Voluntariado de la Fundación Santa María la Real se complementa con un conjunto de **documentos y desarrollos específicos** que permiten profundizar y adaptar la gestión del voluntariado a distintos perfiles, contextos y modalidades de participación.

Estos documentos **no forman parte del cuerpo del presente Plan**, sino que constituyen desarrollos independientes del sistema de voluntariado, que se elaboran, revisan y actualizan de manera progresiva en función de las necesidades de la Fundación y de los proyectos.

De manera general, el sistema de voluntariado contempla los siguientes ámbitos de desarrollo documental:

- documentos dirigidos a las personas voluntarias, que regulan y acompañan su participación,
- documentos específicos para la participación de empresas y entidades colaboradoras,
- desarrollos operativos vinculados a las necesidades particulares de determinados proyectos,
- y planes y documentos asociados a la formación, el seguimiento, la evaluación y el reconocimiento de la acción voluntaria.

La existencia de estos desarrollos permite mantener el Plan General de Voluntariado como un documento estable y estratégico, garantizando al mismo tiempo la flexibilidad y adaptación del sistema de voluntariado a la realidad de la Fundación.

Entre estos desarrollos se incluyen los protocolos y planes específicos destinados a pormenorizar aspectos concretos de la participación voluntaria en función de los perfiles, contextos o modalidades de voluntariado, así como el Plan Formativo, que recoge los contenidos, formatos y criterios de la formación vinculada a la participación voluntaria y a los procesos de acreditación de competencias.