

PLAN DE VOLUNTARIADO 2026–2029

**Asociación Daño Cerebral Adquirido del
Área III de Salud de la Región de Murcia
(ADACA)**

**Documento institucional para la planificación,
gestión, seguimiento y mejora continua de la
acción voluntaria de la entidad.**

1. Finalidad y alcance del plan.

El presente Plan de Voluntariado regula la acción voluntaria de ADACA como un recurso organizado, estable y complementario a la intervención profesional. No se trata de un documento pensado para un proyecto concreto, sino de un marco institucional aplicable al conjunto de la entidad, con capacidad de adaptarse a las distintas iniciativas sociales, rehabilitadoras, comunitarias y de sensibilización que ADACA desarrolle durante su vigencia.

La finalidad del plan es ordenar de forma coherente la participación de las personas voluntarias, definir con claridad su papel dentro de la organización, garantizar que su incorporación y desempeño se produzcan con criterios de calidad, y reforzar la trazabilidad documental de todo el ciclo del voluntariado. De este modo, la entidad dispone de un instrumento que no sólo facilita la coordinación interna, sino que permite acreditar externamente que el voluntariado se gestiona con responsabilidad, metodología y orientación al impacto social.

Este plan comprende la preparación y definición de perfiles, la captación, la selección, la incorporación, la formación inicial y continua, la supervisión, el reconocimiento, la evaluación y la desvinculación. Asimismo, concreta derechos, deberes, principios éticos, límites funcionales, mecanismos de participación y pautas de mejora continua.

2. Identidad institucional y justificación del voluntariado.

ADACA es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja con personas con daño cerebral adquirido y con sus familias en el Área III de Salud de la Región de Murcia. La entidad interviene en una realidad compleja en la que confluyen secuelas físicas, cognitivas, conductuales, emocionales y sociales, así como situaciones de sobrecarga familiar, pérdida de autonomía, aislamiento y dificultades para mantener una vida comunitaria normalizada.

En este contexto, el voluntariado representa una vía de participación social que amplía la capacidad de acompañamiento de la entidad y refuerza el vínculo entre la asociación y su comunidad. Su valor no reside en sustituir tareas profesionales ni en abaratar costes, sino en aportar tiempo, presencia, apoyo relacional, colaboración comunitaria y compromiso cívico allí donde esa aportación añade cercanía, continuidad, visibilidad y humanidad a la intervención.

ADACA concibe el voluntariado como una expresión organizada de solidaridad y corresponsabilidad social. Por ello, promueve una acción voluntaria planificada, segura y acompañada, que contribuya a mejorar la experiencia de las personas usuarias, a fortalecer el apoyo a las familias, a impulsar actividades de sensibilización y a consolidar una cultura interna de participación.

3. Marco normativo y principios rectores.

La gestión del voluntariado en ADACA se inspira en la normativa vigente en materia de voluntariado, protección de datos, igualdad de trato, prevención de riesgos y derechos de las personas destinatarias de la intervención social y sociosanitaria. El plan toma como referencia la legislación aplicable y se interpreta siempre de acuerdo con los principios de legalidad, diligencia organizativa y respeto a la dignidad de las personas.

Con carácter general, la acción voluntaria de la entidad se regirá por los siguientes principios: libertad de participación; altruismo y ausencia de contraprestación económica; complementariedad respecto del empleo remunerado; compromiso con la calidad de la intervención; respeto a la autonomía, intimidad y diversidad de las personas atendidas; confidencialidad; igualdad y no discriminación; participación responsable; coordinación con el equipo profesional; y evaluación orientada a la mejora.

Estos principios no operan como una mera declaración programática. Deben traducirse en decisiones organizativas concretas: definición previa de funciones, selección adecuada de perfiles, acompañamiento técnico, registro de actividad, cobertura aseguradora, supervisión y mecanismos de reconocimiento y cierre.

4. Objetivos del plan de voluntariado.

El objetivo general del plan es consolidar un modelo de voluntariado institucionalizado, útil para la misión de ADACA y capaz de generar valor social medible sin desdibujar el papel del equipo profesional.

De forma específica, el plan persigue ordenar la participación de las personas voluntarias dentro de la estructura de la entidad; definir perfiles y funciones acordes con las necesidades reales de ADACA; facilitar una captación y selección coherentes con los valores y con los requerimientos de cada actividad; garantizar una incorporación segura y bien acompañada; dotar al voluntariado de una formación básica y continua suficiente; mejorar la coordinación entre voluntariado, profesionales y órganos de gobierno; aumentar la calidad de la experiencia tanto para las personas voluntarias como para las personas beneficiarias; y disponer de evidencias objetivas sobre la contribución del voluntariado a los fines de la asociación.

Como objetivos transversales, el plan también pretende favorecer la permanencia del voluntariado, prevenir abandonos evitables por falta de orientación o acompañamiento, y reforzar la imagen de ADACA como entidad social seria, abierta a la participación y comprometida con la rendición de cuentas.

5. El papel del voluntariado en ADACA.

En ADACA, el voluntariado forma parte del ecosistema de apoyos de la entidad, pero su intervención se sitúa siempre en el plano complementario. Esto significa que las personas voluntarias contribuyen al desarrollo de actividades, al acompañamiento y a la dinamización comunitaria, sin asumir competencias técnicas o clínicas reservadas al personal contratado o a profesionales colegiados cuando así lo exija la naturaleza de la actuación.

La aportación del voluntariado se considera especialmente valiosa en aquellas acciones en las que la presencia, la escucha, el apoyo práctico, la cercanía y la participación comunitaria generan un efecto positivo claro: acompañamientos, acogida en eventos, apoyo logístico en actividades, sensibilización, difusión, colaboración en campañas, soporte organizativo y refuerzo relacional en entornos seguros y supervisados.

El papel del voluntariado, por tanto, debe describirse siempre en términos de contribución al bienestar, a la participación social y a la visibilidad de la entidad. ADACA evitará expresamente que la acción voluntaria se utilice para cubrir vacíos estructurales de personal, para asumir responsabilidades técnicas que no correspondan o para sustituir prestaciones que deban ser garantizadas por profesionales o por las administraciones públicas.

6. Ámbitos de actuación y perfiles de voluntariado.

A fin de ordenar adecuadamente la participación, ADACA estructura su voluntariado en ámbitos funcionales. Esta clasificación no pretende rigidizar la acción voluntaria, sino facilitar una mejor adecuación entre perfiles, motivaciones, disponibilidad y tareas reales. La definición clara de perfiles permite mejorar la captación, anticipar necesidades formativas, delimitar responsabilidades y evaluar mejor la contribución de cada persona voluntaria.

Con carácter general, la entidad podrá contar con voluntariado de acompañamiento y apoyo social; voluntariado de apoyo logístico y organizativo en actividades y eventos; voluntariado de sensibilización y captación social; y, cuando resulte pertinente, voluntariado de apoyo administrativo o digital en tareas auxiliares compatibles con la confidencialidad y con la capacidad organizativa de la entidad.

Cada incorporación deberá ir acompañada de una definición funcional concreta, en la que se especifique el marco de actuación, la persona de referencia, la periodicidad, los riesgos o cautelas relevantes, la formación previa exigible y los límites de intervención. Este nivel de definición es imprescindible para asegurar un ajuste adecuado entre lo que la entidad necesita y lo que la persona voluntaria puede y debe hacer.

7. Ciclo completo de gestión del voluntariado.

ADACA adopta expresamente un modelo de ciclo completo del voluntariado. Este enfoque permite abordar la acción voluntaria no como una suma de colaboraciones puntuales, sino como un proceso institucional con distintas fases encadenadas y evaluables. A efectos de este plan, el ciclo comprende preparación, definición, captación, selección, incorporación, desarrollo, reconocimiento y desvinculación.

La fase de **preparación** consiste en identificar necesidades de apoyo, prever los espacios de participación viables, revisar riesgos, valorar capacidades de supervisión y comprobar que la colaboración voluntaria tiene sentido organizativo y social. La fase de definición se concreta en la delimitación de perfiles, funciones, tareas, dedicación aproximada, competencias deseables y exclusiones funcionales.

A partir de ahí se activa la **captación**, mediante acciones de difusión, relaciones comunitarias, colaboración con centros educativos, redes sociales, eventos y contactos de proximidad. La selección permite verificar motivación, disponibilidad, adecuación del perfil y comprensión del marco de actuación. La incorporación formaliza el compromiso y pone en marcha la acogida, la formación y la asignación efectiva.

La fase de **desarrollo** incluye la ejecución de tareas, el acompañamiento técnico, la supervisión, la comunicación periódica y la evaluación intermedia. Finalmente, el reconocimiento y la desvinculación aseguran que la experiencia de voluntariado se cierre con agradecimiento, aprendizaje institucional y documentación suficiente para la mejora del sistema.

8. Captación y selección.

La captación del voluntariado se realizará de manera planificada, evitando mensajes genéricos o poco definidos. Siempre que sea posible, ADACA difundirá oportunidades concretas de colaboración, explicando el tipo de actividad, las competencias recomendables, el tiempo estimado de dedicación, el lugar de realización y la finalidad social de la acción. Una captación bien formulada reduce incorporaciones fallidas, mejora las expectativas y favorece el compromiso.

La selección se basará en una entrevista o contacto estructurado, presencial u online, en el que se valoren la motivación de la persona, su disponibilidad real, su ajuste al perfil requerido, su capacidad para el trabajo coordinado, su sensibilidad hacia el colectivo, su disposición para respetar límites y protocolos y, cuando proceda, su experiencia previa en voluntariado o en entornos similares. La entidad podrá solicitar la documentación necesaria cuando la naturaleza de la actividad así lo aconseje o lo exija la normativa aplicable.

El proceso de selección no tiene un carácter excluyente en sentido rígido, sino protector: busca ubicar a cada persona en el espacio de colaboración más adecuado, prevenir situaciones de riesgo o frustración, y preservar la calidad de la atención que reciben las personas beneficiarias.

9. Incorporación, acogida y formalización.

La incorporación del voluntariado se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo de incorporación, en el que consten al menos la identificación de las partes, el carácter altruista de la relación, el ámbito de actividad, las funciones asignadas, la dedicación orientativa, la persona responsable de referencia, la formación prevista, la cobertura aseguradora, el régimen de gastos cuando proceda y las causas y forma de finalización de la colaboración.

La acogida constituye una fase diferenciada y relevante. No basta con firmar un documento: la entidad debe facilitar que la persona comprenda la misión de ADACA, la realidad del daño cerebral adquirido, la cultura de trabajo de la asociación, las normas básicas de relación con usuarios y familias, los canales de comunicación y las pautas mínimas de seguridad y confidencialidad. Durante esta fase inicial se resolverán dudas, se acordarán expectativas y se pondrá especial atención a la adaptación progresiva al entorno.

En los primeros compases de la colaboración, la persona voluntaria contará con acompañamiento suficiente por parte de la coordinación o del profesional de referencia, con el fin de asegurar que la experiencia se inicia de forma ordenada y ajustada al plan definido.

10. Formación inicial y continua.

La formación del voluntariado es una obligación organizativa y una garantía de calidad. ADACA establecerá una formación inicial básica, obligatoria para toda persona que se incorpore, y una formación continua adaptada a las funciones efectivamente desarrolladas y a las necesidades que vayan surgiendo durante la vigencia del plan.

La formación inicial incluirá, al menos, una presentación de la entidad, su misión y valores; información básica sobre el daño cerebral adquirido y sobre el perfil de las personas destinatarias; derechos y deberes de la persona voluntaria; límites funcionales de la acción voluntaria; pautas de trato, confidencialidad y protección de datos; prevención de riesgos elementales; y canales de coordinación interna. La formación continua podrá incorporar contenidos como comunicación y escucha, acompañamiento relacional, trato a familias, accesibilidad, sensibilización social, autocuidado y prevención del desgaste.

ADACA procurará que la formación sea útil, proporcionada y acreditable. A tal efecto, se registrará la participación en acciones formativas, se conservará la documentación de apoyo y se valorará la pertinencia de programar sesiones específicas según perfiles o campañas concretas.

11. Coordinación, supervisión y gestión diaria.

La acción voluntaria requiere una estructura mínima de coordinación. ADACA designará una persona responsable o referente de voluntariado, sin perjuicio de que determinadas actividades cuenten además con responsables funcionales o profesionales de programa. Esta coordinación será la encargada de organizar incorporaciones, canalizar información, hacer seguimiento, resolver incidencias y mantener actualizado el registro documental básico.

La supervisión se desarrollará de forma proporcionada al riesgo y a la complejidad de cada actividad. En tareas de especial contacto con personas usuarias, la supervisión será más cercana y frecuente; en apoyos logísticos o acciones puntuales de sensibilización, podrá articularse de forma más ligera, aunque igualmente ordenada. En todos los casos, la persona voluntaria debe saber a quién acudir, qué hacer ante una incidencia y cuáles son los límites de su actuación.

La gestión diaria del voluntariado se apoyará en herramientas sencillas pero consistentes: fichas de incorporación, registros de actividad, calendario o planificación básica, comunicaciones de incidencias, registro de formación y documentos de reconocimiento o cierre. La existencia de esta trazabilidad documental es esencial para una adecuada rendición de cuentas.

12. Derechos, deberes y límites de actuación.

Las personas voluntarias de ADACA tendrán derecho a ser tratadas con respeto, a recibir información y formación adecuadas, a disponer de orientación suficiente, a participar en condiciones de seguridad, a contar con cobertura frente a los riesgos derivados de su actividad, a ser escuchadas y a recibir reconocimiento por la contribución realizada. También tendrán derecho a conocer la entidad, a participar en espacios de mejora y a cesar en su colaboración en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Correlativamente, deberán actuar con diligencia, respetar la misión y normas internas de la asociación, guardar confidencialidad respecto a la información conocida en el desempeño de su actividad, aceptar la supervisión técnica, utilizar de forma adecuada los recursos de la entidad, participar en la formación que resulte necesaria y comunicar con antelación razonable cualquier renuncia o incidencia que pueda afectar al servicio o a la organización de una actividad.

Como regla de garantía institucional, el voluntariado no podrá sustituir funciones propias del personal remunerado, asumir intervenciones técnicas o clínicas, ni utilizar su condición para fines particulares, lucrativos o incompatibles con los fines de la entidad. Cualquier duda sobre los límites de actuación deberá resolverse a favor de la prudencia y de la consulta previa con la coordinación.

13. Participación, reconocimiento y fidelización.

ADACA entiende que el reconocimiento no debe limitarse a la emisión ocasional de certificados, sino integrarse en todo el ciclo del voluntariado. Reconocer significa informar, escuchar, agradecer, visibilizar la contribución, ofrecer espacios de participación y generar una experiencia de pertenencia coherente con los valores de la entidad.

La asociación promoverá la participación del voluntariado en reuniones informativas, espacios de devolución, actividades internas y procesos de mejora cuando resulte oportuno. Igualmente, podrá articular medidas de reconocimiento como acreditaciones, certificados de colaboración, menciones en actos o comunicaciones institucionales, cartas de recomendación cuando proceda y acciones simbólicas que refuercen el vínculo con la entidad.

La fidelización no se basará exclusivamente en la buena voluntad de las personas, sino en una gestión cuidada: expectativas claras, tareas razonables, acompañamiento real, formación útil, escucha activa y cierre digno de la experiencia.

14. Desvinculación y cierre de la experiencia.

La finalización de la acción voluntaria forma parte del propio sistema de gestión y no debe vivirse como un trámite accesorio. La desvinculación puede responder a decisión de la persona voluntaria, finalización natural de la actividad, cambios organizativos, falta de ajuste funcional u otras causas justificadas. En todos los casos, ADACA procurará que el cierre se realice de forma respetuosa, documentada y útil para ambas partes.

Cuando sea posible, la entidad realizará una breve entrevista o devolución de salida con el fin de conocer la experiencia vivida, detectar elementos de mejora y recoger propuestas. Asimismo, se revisará la documentación asociada a la colaboración, se tramitarán las bajas necesarias en registros o coberturas, y se facilitará el correspondiente certificado de participación cuando proceda.

Un cierre bien gestionado protege la imagen de la entidad, mejora futuros procesos de captación y contribuye a consolidar una cultura organizativa madura y agradecida.

15. Evaluación, indicadores y mejora continua.

El presente plan incorpora una lógica de evaluación continua. ADACA realizará, al menos una vez al año, una revisión del funcionamiento de su sistema de voluntariado, analizando no sólo el número de personas incorporadas, sino también la calidad de la experiencia, la adecuación de los perfiles, la utilidad de la formación, la permanencia, las causas de abandono y la contribución efectiva del voluntariado a la misión de la entidad.

Con carácter orientativo, la entidad podrá utilizar indicadores como el número de personas voluntarias activas; nuevas incorporaciones; horas estimadas de colaboración; porcentaje de personas que completan la formación inicial; participación en actividades o campañas; permanencia mínima; incidencias relevantes; nivel de satisfacción del voluntariado; y valoración del equipo profesional o de las personas responsables sobre la aportación del voluntariado a los programas y servicios.

La mejora continua exigirá traducir la evaluación en decisiones: revisar perfiles, ajustar tareas, reformular mensajes de captación, reforzar la formación, mejorar la coordinación o simplificar registros. El plan, por tanto, no se entiende como un texto cerrado, sino como una herramienta viva de gestión.

16. Vigencia, revisión y aprobación.

Este Plan de Voluntariado tendrá una vigencia para el periodo 2026–2029, sin perjuicio de su revisión anual y de las modificaciones que puedan aprobarse cuando existan cambios en la normativa, en la estructura de la entidad, en sus programas o en las necesidades detectadas.

La aprobación del plan corresponde al órgano competente de la asociación. Una vez aprobado, deberá ser difundido internamente entre las personas responsables de programas y mantenerse disponible como documento de referencia para la incorporación y gestión del voluntariado.

17. Anexo operativo: indicadores mínimos de seguimiento.

Sin perjuicio de que la entidad pueda adaptar sus instrumentos internos, ADACA procurará mantener, como mínimo, un cuadro básico de seguimiento del voluntariado que le permita acreditar la existencia de una gestión ordenada y una revisión periódica de resultados.

Ámbito	Indicador orientativo	Fuente de verificación	Periodicidad
Captación	Número de personas interesadas y número de incorporaciones efectivas	Registro de contactos y acuerdos de incorporación	Trimestral
Formación	Porcentaje de voluntariado con formación inicial realizada	Registro de asistencia y materiales de formación	Semestral
Actividad	Personas voluntarias activas y horas estimadas de colaboración	Cuadrantes, fichas o registros de actividad	Trimestral
Calidad	Incidencias detectadas y	Parte o registro de	Continuo

Ámbito	Indicador orientativo	Fuente de verificación	Periodicidad
	medidas adoptadas	incidencias	
Satisfacción	Valoración del voluntariado y de las personas responsables	Encuestas o devoluciones cualitativas	Anual
Permanencia	Duración media de la colaboración y causas de desvinculación	Entrevistas de salida y registro de bajas	Anual

18. Anexo operativo: documentación mínima asociada al plan.

Para reforzar la trazabilidad y la calidad de la gestión, ADACA mantendrá actualizados, en la medida de sus recursos y sin generar una carga burocrática desproporcionada, los siguientes documentos o registros mínimos:

- Modelo de solicitud o toma de contacto inicial de la persona interesada en colaborar.
- Entrevista o ficha básica de valoración del perfil y de la disponibilidad.
- Acuerdo de incorporación firmado.
- Registro de formación inicial y, en su caso, de formación continua.
- Acreditación o constancia de la condición de persona voluntaria.
- Registro básico de actividad, asistencia o participación en campañas y eventos.
- Registro de incidencias, observaciones o ajustes relevantes cuando proceda.
- Modelo de certificado de colaboración y ficha o entrevista de cierre/desvinculación.

19. Cláusula final.

La calidad del voluntariado no depende exclusivamente del número de personas que colaboran, sino de la claridad con la que la entidad define su papel, de la manera en que acompaña y cuida la experiencia, y de la capacidad de convertir esa participación en valor social real. Con este plan, ADACA manifiesta su voluntad de disponer de un sistema de voluntariado serio, humano, evaluable y coherente con su misión institucional.

Aprobado por el órgano competente de ADACA (Junta Directiva) en fecha: 15 de enero de 2026.