



ASOCIACIÓN LA FRONTERA SOCIAL

PLAN DE VOLUNTARIADO

2026 - 2030

Asociación La Frontera Social

Madrid · 2026

Plan de Voluntariado 2026 – 2030

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO.....	3
2.1 Objetivo general.....	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
3. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y COORDINACIÓN DEL VOLUNTARIADO.....	4
3.1 Responsable de Voluntariado.....	4
3.2 Personas referentes del voluntariado en cada delegación.....	4
3.3 Equipos de intervención.....	5
3.4 Personas voluntarias.....	5
3.5 Coordinación y comunicación.....	5
4. ÁMBITOS DE PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO.....	6
4.1 Banco de Alimentos y cobertura de necesidades básicas.....	6
4.2 Infancia, adolescencia y familia.....	6
4.3 Ocio y tiempo libre.....	6
4.4 Inserción sociolaboral y participación comunitaria.....	6
4.5 Actividades de apoyo a la entidad.....	6
4.6 Voluntariado corporativo.....	7
5. PROCESO DE INCORPORACIÓN DEL VOLUNTARIADO.....	7
5.1 Solicitud de incorporación.....	7
5.2 Entrevista inicial.....	7
5.3 Documentación obligatoria.....	8
5.4 Formación básica institucional (FBI).....	8
5.5 Asignación a una actividad de voluntariado.....	9
5.6 Formación específica por actividad.....	9
5.7 Incorporación a la actividad.....	9
5.8 Seguimiento y evaluación de la acción voluntaria.....	9
6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	10
6.1 Incidencias ordinarias.....	10
6.2 Incidencias de especial relevancia.....	11
6.3 Comunicación de incidencias.....	11
6.4 Incidencias relacionadas con la protección de la infancia.....	11
7. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA.....	12
7.1 Protección de datos.....	12
7.2 Deber de confidencialidad.....	12
7.3 Protección de la infancia y la adolescencia.....	12
8. DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO.....	13
8.1 Derechos de las personas voluntarias.....	13
8.2 Deberes de las personas voluntarias.....	13
9. PROCEDIMIENTO DE BAJA DEL VOLUNTARIADO.....	14
9.1 Baja voluntaria.....	14
9.2 Baja por inactividad.....	14
9.3 Baja por incumplimiento.....	15

9.4 Gestión de la baja.....	15
10. EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS.....	15
10.1 Evaluación del programa de voluntariado.....	15
10.2 Identificación y evaluación de buenas prácticas.....	16
10.3 Sistematización, transferencia e incorporación de aprendizajes.....	16
10.4 Revisión del Plan de Voluntariado.....	17

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación La Frontera desarrolla su labor de acción social con el objetivo de mejorar la calidad de vida de personas y familias en situación de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión social, la igualdad de oportunidades y la participación comunitaria.

El voluntariado constituye un elemento fundamental para el desarrollo de los programas y proyectos de la entidad, aportando tiempo, conocimientos, experiencia y compromiso social. Su participación complementa la labor desarrollada por los equipos profesionales, contribuyendo a ampliar el alcance de las actuaciones y fortaleciendo el vínculo entre la asociación y la comunidad.

La Frontera entiende el voluntariado como una forma de participación libre, solidaria y comprometida, orientada a la transformación social y al apoyo de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Por ello, la entidad promueve una experiencia de voluntariado basada en el respeto, la responsabilidad, la formación continua y el acompañamiento.

El presente Plan de Voluntariado tiene como finalidad establecer el marco de actuación para la gestión, participación, formación y seguimiento de las personas voluntarias que colaboran con la entidad. Asimismo, define los procedimientos de incorporación, acompañamiento y desvinculación del voluntariado, así como los derechos y deberes de todas las personas implicadas. Además, se desarrolla conforme a lo establecido en la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, y demás normativa aplicable.

Este documento pretende garantizar una gestión coordinada, transparente y de calidad del voluntariado en las distintas delegaciones y proyectos de la Asociación La Frontera, favoreciendo una participación segura, eficaz y alineada con los valores y objetivos de la entidad.

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

2.1 Objetivo general

Establecer el marco de actuación para la participación, gestión, formación y acompañamiento de las personas voluntarias que colaboran en los distintos programas y proyectos de la Asociación La Frontera, garantizando una experiencia de voluntariado de calidad, alineada con los valores, principios y objetivos de la entidad.

2.2 Objetivos específicos

- Regular los procesos de incorporación, participación y desvinculación de las personas voluntarias, garantizando una gestión homogénea en todas las delegaciones y proyectos de la entidad.
- Garantizar una adecuada formación, acompañamiento y seguimiento de las personas voluntarias durante todo su periodo de colaboración con la Asociación La Frontera.
- Favorecer la coordinación entre la Responsable de Voluntariado, las personas técnicas de referencia y el resto de profesionales implicados/as en los distintos programas y proyectos.

- Promover una participación activa, responsable y comprometida de las personas voluntarias, fomentando su implicación en la misión y valores de la entidad.
- Establecer canales claros de comunicación y actuación que permitan dar respuesta a las necesidades, consultas e incidencias que puedan surgir durante el desarrollo de la acción voluntaria.
- Garantizar una gestión del voluntariado basada en los principios de calidad, confidencialidad, protección de datos, protección de la infancia y cumplimiento de la normativa vigente.

3. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y COORDINACIÓN DEL VOLUNTARIADO

La gestión del voluntariado en la Asociación La Frontera se desarrolla de forma coordinada entre la Responsable de Voluntariado, las personas técnicas de referencia de cada delegación y los equipos de intervención de los distintos programas y proyectos.

Esta estructura tiene como objetivo garantizar una adecuada incorporación, formación, acompañamiento y seguimiento de las personas voluntarias, favoreciendo una comunicación fluida entre todos los agentes implicados y asegurando una experiencia de voluntariado de calidad.

3.1 Responsable de Voluntariado

La Asociación contará con una persona Responsable de Voluntariado, encargada de coordinar y supervisar la gestión del voluntariado a nivel general.

Entre sus funciones se encuentran:

- Coordinar el programa de voluntariado de la entidad.
- Coordinar las entrevistas iniciales de incorporación siempre que se pueda.
- Gestionar la documentación necesaria para la incorporación de las personas voluntarias.
- Organizar y facilitar las formaciones generales del voluntariado.
- Coordinar la asignación de personas voluntarias a los distintos proyectos y delegaciones.
- Realizar el seguimiento general del voluntariado.
- Gestionar las incidencias que requieran una intervención específica o tengan especial relevancia.
- Impulsar acciones de captación, participación y reconocimiento del voluntariado.
- Coordinar las iniciativas de voluntariado corporativo y la relación con entidades colaboradoras.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos aplicables a la gestión del voluntariado, en coordinación con las personas responsables de cada ámbito.

3.2 Personas referentes del voluntariado en cada delegación

Cada delegación contará con una o varias personas técnicas de referencia encargadas de coordinar el voluntariado en los distintos proyectos que se desarrollen en ella.

Entre sus funciones se encuentran:

- Realizar o coordinar las entrevistas iniciales de incorporación, siempre que las necesidades organizativas lo permitan.
- Facilitar la acogida de las personas voluntarias en la delegación y en el proyecto asignado.
- Realizar el seguimiento cotidiano de la actividad voluntaria.
- Resolver las incidencias ordinarias que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades.
- Mantener una comunicación fluida con la persona Responsable de Voluntariado.
- Trasladar aquellas situaciones que requieran una valoración o intervención específica.

3.3 Equipos de intervención

Los equipos de intervención están formados por las personas profesionales que desarrollan los distintos programas y proyectos de la entidad, incluyendo personal educativo, social y técnico.

Su función principal es garantizar el adecuado desarrollo de las actividades y la atención a las personas participantes.

En relación con el voluntariado, los equipos de intervención:

- Facilitarán la integración de las personas voluntarias en las actividades y proyectos.
- Proporcionarán las indicaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas asignadas.
- Acompañarán a las personas voluntarias durante su participación cuando sea necesario.
- Informarán a las personas técnicas de referencia o a la Responsable de Voluntariado sobre cualquier incidencia relevante que pudiera surgir.

3.4 Personas voluntarias

Las personas voluntarias colaborarán en los distintos programas y proyectos de la Asociación La Frontera de forma libre, solidaria, responsable y comprometida, de acuerdo con los principios, normas y procedimientos establecidos por la entidad.

Cada persona voluntaria contará con una persona técnica de referencia en su delegación y podrá dirigirse igualmente a la Responsable de Voluntariado cuando necesite plantear consultas, sugerencias o situaciones que requieran una atención específica.

3.5 Coordinación y comunicación

La gestión del voluntariado se fundamenta en la coordinación permanente entre la Responsable de Voluntariado, las personas técnicas de referencia y los equipos de intervención.

Con el fin de garantizar una adecuada atención y seguimiento, cualquier incidencia, necesidad o situación relevante relacionada con el voluntariado deberá ser comunicada a la persona técnica de referencia correspondiente.

En aquellos casos que requieran una valoración específica, afecten al bienestar de las personas participantes, impliquen conflictos, incumplimientos de las normas de la entidad o cualquier otra situación de especial relevancia, la información será trasladada a la Responsable de Voluntariado para su gestión y seguimiento.

4. ÁMBITOS DE PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO

Las personas voluntarias podrán colaborar en los distintos programas y proyectos desarrollados por la Asociación La Frontera, de acuerdo con las necesidades de la entidad, su disponibilidad, formación, experiencia e intereses personales.

La participación del voluntariado tendrá siempre carácter complementario a la labor desarrollada por el personal profesional de la entidad y en ningún caso supondrá la sustitución de puestos de trabajo remunerados.

Los principales ámbitos de participación del voluntariado son los siguientes:

4.1 Banco de Alimentos y cobertura de necesidades básicas

Colaboración en actividades relacionadas con la recepción, clasificación, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos y otros productos de primera necesidad, así como apoyo en tareas organizativas y logísticas vinculadas al proyecto.

4.2 Infancia, adolescencia y familia

Participación en actividades de apoyo educativo, acompañamiento, refuerzo escolar, ocio educativo, actividades grupales y otras actuaciones dirigidas a niños, niñas, adolescentes y sus familias.

4.3 Ocio y tiempo libre

Colaboración en actividades lúdicas, culturales, deportivas y de tiempo libre organizadas por la entidad, incluyendo excursiones, salidas, campamentos, colonias y otras actividades de carácter educativo y participativo.

Asimismo, las personas voluntarias podrán participar en los grupos scout, colaborando en reuniones periódicas, actividades de fin de semana, salidas, campamentos y otras actividades propias del proyecto educativo scout.

4.4 Inserción sociolaboral y participación comunitaria

Apoyo en talleres, actividades grupales, acciones formativas y otras iniciativas orientadas a favorecer la inclusión social, la participación comunitaria y la mejora de la empleabilidad de las personas participantes.

4.5 Actividades de apoyo a la entidad

Colaboración en tareas de organización, logística, eventos, campañas de sensibilización, captación de recursos, comunicación, difusión y otras actividades de apoyo al funcionamiento general de la Asociación.

4.6 Voluntariado corporativo

Participación de personas trabajadoras de empresas colaboradoras en acciones de voluntariado organizadas conjuntamente con la Asociación La Frontera, de acuerdo con las necesidades y objetivos de los distintos proyectos.

La incorporación a cualquiera de estos ámbitos estará supeditada al cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad, la realización de la formación correspondiente y la disponibilidad de plazas o necesidades existentes en cada momento.

5. PROCESO DE INCORPORACIÓN DEL VOLUNTARIADO

La incorporación de nuevas personas voluntarias en la Asociación La Frontera Social se realizará mediante un proceso común para todas las delegaciones y proyectos de la entidad, con el fin de garantizar una adecuada acogida, formación y asignación de funciones.

5.1 Solicitud de incorporación

Las personas interesadas en realizar actividades de voluntariado podrán ponerse en contacto con la entidad a través de los distintos canales habilitados, tales como la página web, redes sociales, correo electrónico, teléfono, entidades colaboradoras, actividades de difusión o mediante recomendación de otras personas voluntarias.

Una vez recibida la solicitud, se realizará una primera valoración de la disponibilidad y del ámbito de interés de la persona candidata.

5.2 Entrevista inicial

Todas las personas interesadas en incorporarse como voluntarias realizarán una entrevista inicial.

La entrevista podrá ser realizada por la Responsable de Voluntariado o por la persona técnica de referencia de la delegación correspondiente, en función de la disponibilidad y necesidades organizativas de la entidad.

Los objetivos de esta entrevista serán:

- Conocer las motivaciones e intereses de la persona candidata.
- Identificar su disponibilidad y expectativas, así como valorar la adecuación de su perfil a las actividades de voluntariado disponibles.
- Informar sobre la misión, valores y funcionamiento de la Asociación La Frontera Social.
- Orientar a la persona hacia el proyecto que mejor se adapte a su perfil y a las necesidades de la entidad.
- Informar sobre los requisitos necesarios para su incorporación.

La realización de la entrevista no implica la incorporación automática al voluntariado.

5.3 Documentación obligatoria

Con carácter previo al inicio de la actividad voluntaria, la persona deberá presentar y firmar la documentación requerida por la entidad:

- Ficha de voluntariado.
- Compromiso del voluntario/a.
- Cláusulas de protección de datos y confidencialidad.
- Autorización de imágenes.

Documentación específica para actividades con menores: cuando la actividad voluntaria implique la participación o contacto con niños, niñas y adolescentes, la persona voluntaria deberá conocer y aceptar la Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia, el Código de Conducta y el Protocolo de Prevención, Detección y Actuación frente a Situaciones de Violencia y Discriminación contra la Infancia y la Adolescencia de la entidad. Asimismo, deberá presentar el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual cuando resulte exigible conforme a la normativa vigente.

5.4 Formación básica institucional (FBI)

Con el fin de garantizar una participación adecuada y segura, todas las personas voluntarias deberán realizar una formación inicial obligatoria antes de incorporarse a cualquier proyecto o actividad de la entidad.

Esta formación tendrá carácter general y abordará, entre otros aspectos:

- Historia, misión y valores de la Asociación La Frontera Social.
- Organización y funcionamiento de la entidad.
- Derechos y deberes del voluntariado.
- Protección de datos y confidencialidad.
- Protección de la infancia y actuación responsable.
- Normas básicas de funcionamiento y comunicación interna.

La formación inicial se realizará con carácter continuo, estableciéndose convocatorias periódicas a lo largo del año.

Al finalizar esta formación se entregará a la persona voluntaria un certificado de haber superado dicha formación, y se realizará un acta con las firmas de todos/as los/as asistentes.

En el caso de colaboraciones puntuales o actividades de carácter ocasional, la Formación Básica Institucional podrá realizarse en un formato abreviado y adaptado a las características de la colaboración. Esta formación podrá impartirse mediante una charla o sesión informativa durante la entrevista o con carácter previo al inicio de la actividad, garantizando en todo caso que la persona voluntaria recibe la información básica necesaria sobre la entidad, sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento, la confidencialidad y aquellos aspectos de protección y seguridad que resulten aplicables a la actividad que vaya a desarrollar.

Ninguna persona podrá incorporarse como voluntaria sin haber completado previamente esta formación.

5.5 Asignación a una actividad de voluntariado

Una vez completada la formación básica institucional, la persona voluntaria será asignada a la actividad y delegación que mejor se ajuste a su perfil y disponibilidad. Para ello se le pondrá en contacto con la persona responsable de dicha actividad o proyecto, quien le explicará las tareas a realizar, previa formación específica, como se detalla a continuación.

5.6 Formación específica por actividad

Una vez asignado a una actividad, cada voluntario/a deberá realizar la formación necesaria de manera específica relacionada con las funciones a desempeñar en esa actividad.

Cuando la formación específica implique un coste, la Asociación podrá asumir total o parcialmente dicho coste. En estos casos, podrá acordarse previamente con la persona voluntaria un compromiso mínimo de participación, respetando en todo caso el carácter libre y voluntario de su colaboración.

Las personas voluntarias que participen en programas, proyectos o actividades con niños, niñas y adolescentes deberán realizar, con carácter previo a su incorporación, la formación específica en protección de la infancia y buen trato establecida por la entidad. Esta formación incluirá el conocimiento de la Política de Protección y Buen Trato, el Código de Conducta, el Protocolo de Prevención, Detección y Actuación y la figura y canales de comunicación de la Delegada de Protección.

La participación en estos proyectos quedará condicionada a la realización de dicha formación.

5.7 Incorporación a la actividad

Una vez completadas las formaciones necesarias, la persona voluntaria podrá incorporarse a la actividad que será supervisada por la persona responsable de dicha actividad o proyecto y se dará de alta en el Seguro de Accidentes y RC de voluntarios que la entidad tiene contratado.

La incorporación incluirá la presentación al equipo profesional correspondiente, la explicación de las tareas a desarrollar y la identificación de la persona técnica de referencia para su acompañamiento y seguimiento.

5.8 Seguimiento y evaluación de la acción voluntaria

La Asociación La Frontera promoverá el acompañamiento y apoyo continuo de las personas voluntarias durante su participación en los distintos programas y proyectos de la entidad.

Las personas voluntarias contarán con una persona técnica de referencia en la delegación o proyecto en el que desarrollen su actividad, quien será el primer punto de contacto para resolver dudas, facilitar información y acompañar su participación en el día a día.

Asimismo, la Responsable de Voluntariado ofrecerá apoyo y seguimiento cuando resulte necesario, especialmente en aquellas situaciones que requieran una valoración específica o una intervención coordinada.

Con el objetivo de favorecer la mejora continua del programa de voluntariado, la entidad podrá desarrollar distintas acciones de seguimiento y evaluación, entre las que se incluyen:

- Encuestas de satisfacción dirigidas a las personas voluntarias.
- Entrevistas individuales de seguimiento cuando se considere necesario.
- Espacios grupales de encuentro, participación o evaluación.
- Recogida de propuestas y sugerencias para la mejora de la experiencia de voluntariado.

La información recogida a través de estos mecanismos permitirá identificar necesidades, valorar el grado de satisfacción de las personas voluntarias y promover mejoras en la gestión del voluntariado de la entidad.

Para facilitar una evaluación objetiva y continuada de la acción voluntaria, la entidad realizará un seguimiento periódico de indicadores relacionados con la participación y gestión del voluntariado. Entre otros, podrán tenerse en cuenta el número de personas voluntarias activas, nuevas incorporaciones y bajas, la permanencia y continuidad en los proyectos, la participación en las formaciones previstas, el grado de satisfacción de las personas voluntarias, las incidencias registradas y resueltas y las propuestas de mejora recibidas.

La información obtenida será analizada por la Responsable de Voluntariado, en coordinación con las personas técnicas de referencia cuando resulte necesario, con el fin de detectar necesidades, introducir mejoras y valorar aquellas actuaciones que puedan ser consideradas buenas prácticas dentro del programa de voluntariado.

La Asociación La Frontera Social está adherida al Programa Reconoce y Vol+, dos herramientas que permiten acreditar y poner en valor las competencias adquiridas por las personas voluntarias durante el desarrollo de su acción voluntaria. A través de esta plataforma, las personas voluntarias podrán solicitar la acreditación de las competencias desarrolladas durante su participación en la entidad, que serán evaluadas y validadas conforme al procedimiento establecido por el Programa Reconoce.

6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La Asociación La Frontera Social promoverá un entorno de voluntariado seguro, respetuoso y acorde con los valores de la entidad. Para ello, se establecerán canales claros de comunicación que permitan gestionar de forma adecuada cualquier incidencia, necesidad o situación que pueda surgir durante el desarrollo de la actividad voluntaria.

6.1 Incidencias ordinarias

Las incidencias relacionadas con la actividad cotidiana del voluntariado deberán ser comunicadas, en primera instancia, a la persona técnica de referencia de la delegación.

Entre otras, podrán considerarse incidencias ordinarias:

- Incidencias relacionadas con las tareas asignadas.
- Cambios puntuales de horarios o disponibilidad.
- Dificultades organizativas.
- Necesidades de apoyo o acompañamiento.
- Problemas de comunicación dentro de la actividad.

La persona técnica de referencia valorará la situación y proporcionará la respuesta o apoyo necesario.

6.2 Incidencias de especial relevancia

Cuando una situación requiera una valoración específica o tenga una especial relevancia para la entidad, deberá ser trasladada a la Responsable de Voluntariado para su gestión y seguimiento.

Entre otras, podrán considerarse situaciones de especial relevancia:

- Conflictos graves entre personas voluntarias, participantes o profesionales.
- Incumplimientos reiterados de las normas de la entidad.
- Situaciones que puedan afectar al bienestar o seguridad de las personas participantes.
- Posibles vulneraciones de derechos.
- Incidencias relacionadas con la protección de datos o la confidencialidad.

La Responsable de Voluntariado valorará cada situación y adoptará las medidas oportunas en coordinación con las personas profesionales implicadas y, cuando proceda, con la dirección de la entidad.

6.3 Comunicación de incidencias

La comunicación de incidencias deberá realizarse con la mayor brevedad posible, facilitando toda la información relevante para su adecuada gestión.

La Asociación garantizará un tratamiento confidencial de la información comunicada, respetando la normativa vigente en materia de protección de datos y los procedimientos internos de la entidad.

El correo electrónico de referencia será voluntariado@asociacionlafrontera.org.

6.4 Incidencias relacionadas con la protección de la infancia

Las situaciones que puedan afectar a la seguridad, integridad, bienestar o derechos de niños, niñas y adolescentes se registrarán por lo establecido en la Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia y en el Protocolo de Prevención, Detección y Actuación de la Asociación.

Cualquier indicio, sospecha o conocimiento de una posible situación de violencia, discriminación o riesgo deberá ser comunicado con la mayor brevedad posible a la Delegada de Protección, siguiendo los canales y procedimientos establecidos por la entidad.

La gestión, valoración, registro, intervención y seguimiento de estas situaciones corresponderá a la Delegada de Protección y a las personas o equipos que deban intervenir conforme al Protocolo.

El correo electrónico de referencia será proteccionmenores@asociacionlafrontera.org.

7. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

La Asociación La Frontera Social velará por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, confidencialidad y protección de la infancia, garantizando el respeto a los derechos de las personas participantes, profesionales y voluntarias.

7.1 Protección de datos

Las personas voluntarias deberán respetar la confidencialidad y privacidad de toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo de su actividad.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos y con los procedimientos establecidos por la entidad.

Las personas voluntarias deberán firmar la documentación correspondiente antes de iniciar su colaboración y utilizar la información a la que tengan acceso exclusivamente para el desempeño de las funciones autorizadas dentro de la entidad.

7.2 Deber de confidencialidad

Las personas voluntarias se comprometen a mantener la confidencialidad respecto a la información conocida durante el desarrollo de su actividad, especialmente aquella relacionada con las personas participantes, sus familias, profesionales, colaboradores y funcionamiento interno de la entidad.

Esta obligación de confidencialidad se mantendrá incluso una vez finalizada la relación de voluntariado.

7.3 Protección de la infancia y la adolescencia

La Asociación La Frontera Social dispone de un Sistema de Protección Infantil dirigido a garantizar entornos seguros, protectores e inclusivos para los niños, niñas y adolescentes que participan en sus programas, proyectos y actividades.

Las personas voluntarias que participen en actividades incluidas en el ámbito de aplicación de dicho Sistema deberán conocer, aceptar y cumplir la Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y la

Adolescencia, el Código de Conducta y el Protocolo de Prevención, Detección y Actuación de la entidad, así como realizar la formación específica establecida para el desarrollo de sus funciones.

Cuando resulte exigible conforme a la normativa aplicable, deberán presentar previamente el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual.

Cualquier indicio, sospecha o conocimiento de una posible situación de violencia, discriminación o riesgo que afecte a un niño, niña o adolescente deberá comunicarse conforme al Protocolo establecido por la Asociación y a través de los canales habilitados por la Delegada de Protección.

8. DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO

Las personas voluntarias que colaboren con la Asociación La Frontera Social tendrán los derechos y deberes reconocidos en la normativa vigente en materia de voluntariado, así como aquellos establecidos por la propia entidad.

8.1 Derechos de las personas voluntarias

Las personas voluntarias tienen derecho a:

- Recibir información, orientación, formación y apoyo adecuados para el desarrollo de su actividad.
- Ser tratadas con respeto, igualdad y sin ningún tipo de discriminación.
- Participar en las actividades y proyectos de la entidad de acuerdo con las funciones asignadas.
- Disponer de una persona de referencia a la que dirigirse para resolver dudas, necesidades o incidencias.
- Realizar su actividad en condiciones adecuadas de seguridad y protección.
- Estar cubiertas por los seguros contratados por la entidad para el ejercicio de la acción voluntaria.
- Solicitar certificados que acrediten su participación y colaboración con la entidad.
- Ser escuchadas y poder realizar propuestas o sugerencias relacionadas con el desarrollo de los proyectos y actividades.

8.2 Deberes de las personas voluntarias

Las personas voluntarias se comprometen a:

- Respetar los valores, fines y normas de funcionamiento de la Asociación La Frontera Social.
- Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad y desarrollar las tareas asignadas de forma responsable.
- Mantener la confidencialidad de la información a la que tengan acceso durante el desarrollo de su actividad.
- Respetar los derechos, la dignidad y la diversidad de todas las personas participantes, profesionales y voluntarias.
- Participar en las formaciones obligatorias establecidas por la entidad.
- Actuar de forma diligente, respetuosa y solidaria.

- Comunicar cualquier incidencia, dificultad o situación relevante relacionada con su actividad voluntaria.
- Utilizar de forma adecuada los recursos, materiales y espacios puestos a su disposición por la entidad.
- Cumplir las medidas y procedimientos que resulten aplicables a su actividad en materia de protección de datos, protección de la infancia, seguridad y prevención de riesgos.
- Rechazar cualquier contraprestación económica o material que pudiera derivarse directamente de la actividad voluntaria.

La acción voluntaria tendrá siempre carácter libre, solidario y no remunerado, desarrollándose de forma complementaria a la labor del personal profesional de la entidad y sin que pueda sustituir puestos de trabajo remunerados.

9. PROCEDIMIENTO DE BAJA DEL VOLUNTARIADO

La finalización de la colaboración voluntaria podrá producirse a iniciativa de la persona voluntaria o de la propia entidad, siempre respetando los principios de transparencia, respeto y buena comunicación entre las partes.

9.1 Baja voluntaria

Las personas voluntarias podrán finalizar su colaboración con la Asociación La Frontera Social en cualquier momento, comunicándolo preferentemente a la persona técnica de referencia o a la Responsable de Voluntariado.

Siempre que sea posible, se recomienda comunicar la baja con antelación suficiente para facilitar la organización de las actividades y garantizar una adecuada continuidad de los proyectos.

9.2 Baja por inactividad

La Asociación realizará un seguimiento mensual de la participación de las personas voluntarias, con el fin de mantener actualizado el registro de voluntariado y conocer su situación de participación en la entidad.

Cuando se detecte que una persona voluntaria no ha participado en ninguna actividad durante tres meses consecutivos, sin que exista una causa previamente comunicada o justificada, se contactará con ella para conocer su situación y confirmar si desea continuar colaborando con la entidad.

En función de su respuesta:

- Si manifiesta su intención de continuar, se mantendrá activa durante un mes adicional, con el objetivo de facilitar su reincorporación a alguna de las actividades disponibles. Si transcurrido dicho periodo continúa sin participar, se procederá a formalizar su baja.
- Si comunica que no desea continuar, se procederá a formalizar su baja.
- Si no se obtiene respuesta tras el contacto realizado por la entidad, se entenderá que no existe voluntad de continuar con la colaboración y se procederá a formalizar su baja.

La baja por inactividad no impedirá que la persona pueda volver a colaborar con la Asociación en el futuro. En caso de querer reincorporarse, podrá solicitar nuevamente su alta, siguiendo el procedimiento de incorporación vigente en ese momento.

9.3 Baja por incumplimiento

La Asociación podrá acordar la finalización de la colaboración voluntaria cuando se produzcan incumplimientos graves o reiterados de las normas de funcionamiento de la entidad, de los deberes establecidos para el voluntariado o de cualquier otra actuación que pueda afectar al adecuado desarrollo de los proyectos, al bienestar de las personas participantes o a la imagen de la entidad.

En estos casos, la situación será valorada por la Responsable de Voluntariado en coordinación con las personas profesionales implicadas y, cuando proceda, con la dirección de la entidad.

9.4 Gestión de la baja

Una vez formalizada la baja, la Asociación realizará las actuaciones administrativas que correspondan, entre ellas:

- Actualización de los registros internos de voluntariado.
- Gestión de la baja en el seguro de voluntariado, cuando proceda.
- Archivo de la documentación correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.
- Emisión, si fuera solicitado y procediera, de un certificado de participación.

Las personas voluntarias que hayan causado baja podrán volver a colaborar con la entidad en el futuro, siguiendo el procedimiento de incorporación vigente en cada momento.

10. EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS

10.1 Evaluación del programa de voluntariado

La Asociación La Frontera Social realizará una evaluación periódica del programa de voluntariado con el objetivo de garantizar su calidad, conocer el funcionamiento de las actuaciones desarrolladas, detectar necesidades y establecer medidas de mejora.

La evaluación tendrá en cuenta la información obtenida mediante los mecanismos de seguimiento establecidos en el presente Plan, incluyendo encuestas de satisfacción, entrevistas individuales, reuniones y espacios grupales de evaluación, propuestas y sugerencias, registros de participación, incidencias y otros instrumentos que permitan obtener información relevante.

Para valorar la evolución del programa podrán utilizarse, entre otros, los siguientes indicadores:

- Número de personas voluntarias activas.
- Número de nuevas incorporaciones y bajas.
- Grado de permanencia y continuidad del voluntariado.
- Participación en la Formación Básica Institucional y en las formaciones específicas.

- Grado de satisfacción de las personas voluntarias.
- Número y tipología de incidencias registradas y resueltas.
- Número de propuestas de mejora recibidas y, en su caso, incorporadas.
- Participación en espacios de seguimiento, encuentro y evaluación.

La Responsable de Voluntariado realizará el seguimiento general de estos elementos, contando con la participación de las personas técnicas de referencia y los equipos de intervención cuando resulte necesario.

10.2 Identificación y evaluación de buenas prácticas

La Asociación promoverá la identificación de buenas prácticas desarrolladas en el marco de su programa de voluntariado, entendiendo como tales aquellas actuaciones, metodologías o procedimientos que hayan demostrado resultados positivos y puedan contribuir a mejorar la calidad de la acción voluntaria.

Para determinar si una actuación puede ser considerada una buena práctica se valorarán, entre otros, los siguientes criterios:

- Eficacia: grado de cumplimiento de los objetivos previstos.
- Satisfacción: valoración positiva por parte de las personas voluntarias y, cuando proceda, de las personas profesionales o participantes implicadas.
- Participación: capacidad de favorecer la implicación activa del voluntariado.
- Impacto: mejoras observadas en la gestión del voluntariado o en el desarrollo de las actividades.
- Sostenibilidad: posibilidad de mantener la actuación en el tiempo con los recursos disponibles.
- Replicabilidad: posibilidad de adaptar o aplicar la actuación en otras delegaciones, proyectos o actividades de la Asociación.

La identificación de una posible buena práctica podrá surgir de los procesos de evaluación, de las propuestas realizadas por las personas voluntarias o profesionales, del análisis de resultados o de experiencias desarrolladas en los distintos proyectos y delegaciones.

La Responsable de Voluntariado, en coordinación con las personas técnicas y profesionales implicadas, valorará el cumplimiento de estos criterios y determinará aquellas actuaciones que resulte conveniente documentar, mantener, mejorar o trasladar a otros ámbitos de la entidad.

10.3 Sistematización, transferencia e incorporación de aprendizajes

Las actuaciones identificadas como buenas prácticas serán documentadas con el objetivo de facilitar su seguimiento, transferencia y posible aplicación en otros proyectos o delegaciones de la Asociación.

Para su sistematización se recogerá, al menos, la siguiente información:

- Denominación y descripción de la actuación.
- Necesidad detectada y objetivos.
- Personas o proyectos implicados.

- Metodología o procedimiento desarrollado.
- Indicadores utilizados para su evaluación.
- Resultados obtenidos.
- Dificultades detectadas y medidas adoptadas.
- Aprendizajes y propuestas de mejora.
- Posibilidades de continuidad y aplicación en otros proyectos o delegaciones.

Las buenas prácticas identificadas podrán incorporarse a los procedimientos habituales de gestión del voluntariado y trasladarse, cuando resulte adecuado, a otras delegaciones o proyectos de la entidad.

Asimismo, los aprendizajes obtenidos mediante la evaluación servirán para revisar procedimientos, formaciones, mecanismos de seguimiento y otros aspectos relacionados con la gestión del voluntariado, favoreciendo un proceso de mejora continua.

10.4 Revisión del Plan de Voluntariado

Los resultados de los procesos de evaluación y las mejoras identificadas serán tenidos en cuenta en las revisiones del presente Plan.

El Plan de Voluntariado tendrá una vigencia de cuatro años, sin perjuicio de que pueda ser revisado o actualizado con anterioridad cuando los resultados de la evaluación así lo aconsejen o cuando se produzcan cambios significativos en la organización, en la normativa aplicable o en los programas y proyectos desarrollados por la entidad.