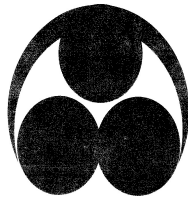


**PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE AMPC**  
**ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS**  
**2020-2022**



Asociación de  
mediación para la pacificación  
de conflictos

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. POLITICA DE COMPROMISO CON LA GESTION DE LA CALIDAD.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJETIVOS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD.....</b>	<b>6</b>
<b>4. DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD DE AMPC.....</b>	<b>7</b>
<b>5. INDICADORES GENERALES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. RECURSOS PARA LA IMPLANTACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>7. ANEXO.....</b>	<b>10</b>

## 1. INTRODUCCION

Desde hace ya varios años los términos de calidad, transparencia y la gestión de las mismas se empiezan a considerar como un requisito imprescindible en la actuación de la acción social y de las organizaciones que trabajan en este ámbito.

Así mismo, en el ámbito de la mediación parece comenzar a asumirse, si bien todavía no está plenamente implantado de manera específica, que el concepto de calidad y transparencia, orientado a procurar el ejercicio real de derechos de las personas, se considera que forma parte de la misión, la visión y los valores de las organizaciones del sector.

Además, la mediación cuenta con sus propios principios ético-legales, que rigen cualquier acción de AMPC, y de obligado cumplimiento por todas las personas que realizan los servicios en su nombre.

La asociación de mediación para la pacificación de conflictos (ampc), creada en 2004 y conformada por profesionales de distintas disciplinas tiene como principales fines:

- A) Promover la justicia restaurativa en nuestro país entendiendo por tal, aquella que considera que el delito es principalmente un conflicto entre individuos cuyo resultado es un daño en la víctima, en la comunidad y en los propios infractores*
- B) Promover en el desarrollo de la justicia restaurativa, la implicación de la comunidad en la resolución de los conflictos*
- C) Promover la cultura de paz, a través de herramientas como la mediación y otras formas de resolución alternativa de conflictos*
- D) Facilitar el acceso a la cultura de paz y no-violencia también a la ciudadanía mediante la difusión de las actividades realizadas*

Para poder llevar a cabo las acciones que permiten perseguir estos fines AMPC está altamente sensibilizada en llevar a cabo procesos de actuación que permitan la mejora de la eficiencia en la gestión y en la prestación de los distintos servicios prestados a través de sus diferentes programas y proyectos.

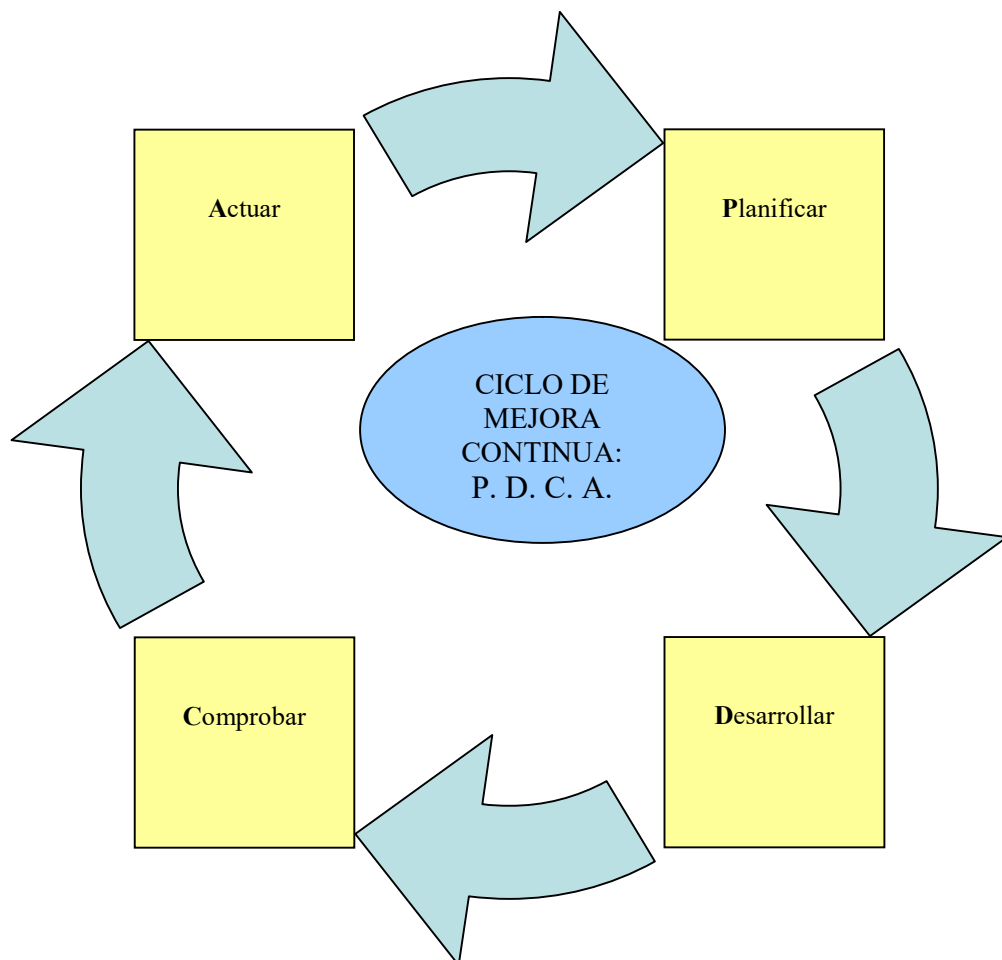
### Principios de actuación:



El principio de gestión de la calidad se fundamenta en orientar los servicios hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de las población diana de nuestra acción, estando en consonancia clara con los valores implícitos en todas nuestras acciones.

Dentro del desarrollo de este plan de gestión de calidad de AMPC se incluye la toma de decisiones del tipo de modelo de gestión de la calidad, ya que debido a los costes, recursos implicados, modificaciones a realizar y características de nuestra asociación, la planificación e implantación del plan de calidad debe cumplir dos requisitos básicos:

- Mejorar la gestión de los recursos de AMPC con la mayor eficiencia posible.
- Mejorar la motivación y participación de los profesionales que conforman AMPC.



## 2. POLITICA DE COMPROMISO CON LA GESTION DE LA CALIDAD

Se establece un documento en donde se recoge el compromiso expreso de la AMPC y que sirve para comunicación de éste de manera interna o externa:

### **POLITICA DE CALIDAD**

---

La Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos (AMPC) tiene como fin promover el modelo de justicia restaurativa y fomentar una cultura de paz, implicando a la comunidad en la resolución de conflictos para crear un tejido social solidario.

Nuestra actuación se centra en personas víctimas y victimarios de delitos y sus entornos directos.

Es nuestra filosofía diseñar y mantener programas de intervención actuales y servicios complementarios adaptados a las expectativas de todas las partes interesadas.

AMPC se compromete a poner a disposición de las personas atendidas en nuestros servicios un equipo de profesionales altamente implicados en los proyectos y en permanente formación, puesta al día de sus conocimientos y formas de intervención. Este compromiso incluye la utilización de los espacios y herramientas disponibles para el desarrollo de los objetivos, aportando los recursos necesarios a nuestro personal para facilitar su labor en el itinerario de las personas que acuden a nosotros.

Los pilares de nuestro sistema de gestión se basa en:

- ◆ Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad desarrollada en cada proyecto, así como otros requisitos que se suscriban.
- ◆ Realizar un seguimiento y evaluación de nuestra intervención en los distintos proyectos desarrollados, para comprobar que se da una respuesta adecuada a las necesidades planteadas, lo que nos compromete a una renovación constante.
- ◆ Promover y facilitar la participación activa de todas las partes interesadas objetivo de nuestras acciones.

El compromiso de la calidad afecta a toda la asociación, por lo que todas las personas que trabajan en los proyectos han aceptado la responsabilidad de participar activamente en la mejora continua de la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.

### **3. OBJETIVOS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD**

El proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de cualquier organización que puede suponer un cambio muy significativo en el funcionamiento de la entidad.

Los procesos operativos, de decisión, gestión y relación que se irán desarrollando en un plan de calidad están orientados a mejorar sistemáticamente la calidad de sus actividades para el mejor cumplimiento de su misión y el aumento de satisfacción de las personas con las que se trabaja.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Implantar un plan de fomento de calidad desde los principios de la transparencia y la responsabilidad social que permita valorar la buena gestión, así como la coherencia con principios, valores y misión de AMPC.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Conocer, a través del análisis, en qué punto está nuestra entidad en relación a cada uno de los distintos aspectos de la gestión de la calidad, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que impiden mejorar la satisfacción de los grupos interesados.
2. Garantizar, a través de los sistemas de calidad que se implanten en la asociación el seguimiento y control de los proyectos y acciones que se desarrollan.

#### 4. DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD DE AMPC

Dentro del compromiso firme de ampc en el desarrollo de un plan de gestión de la calidad, establecemos varias fases para su desarrollo:

<b>PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD</b>			
<b>FASE</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>TEMPORALIZACION</b>
<b>FASE 1</b>	Reforzar el compromiso con la gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer grupo de trabajo de calidad, funciones y tareas</li> <li>• Comunicación y formación a toda la plantilla de A.M.P.C</li> </ul>	Diciembre 2020
<b>FASE 2</b> <b>ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO:</b>	Formalizar el diagnostico de servicios, procesos y procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de servicios: línea base inicial de procesos, procedimientos, herramientas</li> <li>• Valoración costes: informe</li> </ul>	Junio 2021
<b>FASE 3</b>	Diseñar el sistema de gestión específico de A.M.P.C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones : gestión externa versus gestión interna de la calidad</li> <li>• Delimitación de procesos, procedimientos y herramientas</li> </ul>	Diciembre 2021
<b>FASE 4</b>	Ejecutar la implantación y seguimiento de la gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación roles y tareas</li> <li>• Diseño de indicadores de cada proceso</li> <li>• Auditoría interna; informe</li> </ul>	Diciembre 2022

## **5. INDICADORES GENERALES:**

Uno de los pilares del principio de mejora continua es que ésta se mide a través de análisis de datos objetivos. Para ello estableceremos indicadores de distinto tipo y durante todos los procesos que se diseñen y establezcan.

Como indicadores generales en cualquier sistema de calidad se establecen los siguientes:

- Los resultados de las auditorías internas y/o externas cuando se establezcan.
- Las medidas de la satisfacción de profesionales, voluntarios/os y otras partes interesadas relevantes a través de encuestas, cuestionarios de satisfacción (Anexo 1).
- El sistema de quejas.
- Las investigaciones y estudios: análisis de datos de los diferentes procesos.
- El desempeño en los distintos procesos y servicios.
- El grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

## **6. RECURSOS PARA LA IMPLANTACIÓN**

### **6.1. Recursos materiales y humanos**

La junta directiva de la AMPC será la encargada de movilizar los recursos para poner en práctica las acciones definidas en el plan de gestión de la calidad.

- Asignando a la comisión de calidad la misión de coordinar las acciones planteadas y velar por el cumplimiento de las mismas.
- Facilitando los recursos materiales de la asociación necesarios y oportunos

### **6.2. Comisión de calidad: composición y funciones**

AMPC ha establecido una comisión de calidad con el objetivo de velar por el cumplimiento del diseño e implantación del plan de calidad.

- La comisión de igualdad estará formada por una persona de la junta directiva y una persona asociada. Su nombramiento y/o renovación se recogerá en el acta correspondiente de reunión de la junta directiva.
- La función principal será realizar seguimiento formal de las medidas acordadas en el plan de calidad y realizar los informes correspondientes.

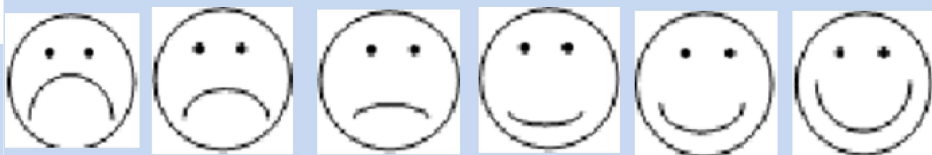


ANEXO

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION AMPC

FECHA DE REALIZACIÓN:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD/TALLER:



	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
¿Estás satisfecho con la atención y trato recibido?						
¿Estás satisfecho con el apoyo recibido para realizar el taller/actividad?						
¿Estás satisfecho con el horario?						
¿Estás satisfecho con la información recibida de los profesionales que han impartido el taller/actividad?						
¿Estás satisfecho con el nivel de participación que se permite en el taller/actividad?						
¿Estás satisfecho en general con las instalaciones?						
Cual es tu grado de satisfacción general con el taller /actividad realizado						
¿En qué deberíamos mejorar?:						
Déjanos tus comentarios:						

