



PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO DE AMPC

2025 – 2027



PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO DE AMPC

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVAS DE REFERENCIA	4
3. DESARROLLO DEL PLAN DEL VOLUNTARIADO	5
3.1. PRINCIPIOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO	5
3.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO DE AMPC	5
3.3. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	5
3.4. VIGENCIA DEL PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO	6
3.5. RECURSOS PARA LA IMPLANTACIÓN	6
3.6. FASES DEL PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO.	7
3.7. PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS. CRITERIOS DE SELECCIÓN	8
3.8. DIRECTRICES DEL PLAN	8
3.9. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	9
3.10. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS	12
3.11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN	17
4. ANEXO I: ACTA DE COMISIÓN DE VOLUNTARIADO	19
5. ANEXO II: ENTREVISTA INICIAL VOLUNTARIADO AMPC	20
6. ANEXO III: CONTRATO DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO	23
7. ANEXO IV: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PARA LA PARTICIPACIÓN, COMO VOLUNTARIO/A EN LOS PROGRAMAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA DE AMPC	25
8. ANEXO V: INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS	26
9. ANEXO VI. NORMAS Y CONSENTIMIENTO GRUPO WHATSAPP	27
10. ANEXO VII: ENTREVISTA FINAL VOLUNTARIADO AMPC	28
11. ANEXO VIII: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA.	30
12. ANEXO IX: CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO	32



1. INTRODUCCIÓN

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) empezó su andadura en el año 2004 y, hasta el día de hoy, ha venido implementando diferentes programas de Justicia Restaurativa en contextos comunitarios, penitenciarios, formativos y judiciales.

Las primeras experiencias se llevaron a cabo en el ámbito de la mediación penitenciaria, con proyectos de mediación en el Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro y más adelante en el Centro Penitenciario Madrid VI, Aranjuez, con el apoyo de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

En octubre de 2005, se puso en marcha el programa de mediación penal con adultos, mediante un acuerdo entre AMPC, el Servicio de Planificación del Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía de Madrid. La primera experiencia se llevó a cabo en el Juzgado de lo Penal número 20 de Madrid, introduciendo la mediación en la fase de enjuiciamiento y entendiendo su desarrollo hasta enero de 2007. A partir de entonces han sido varios los juzgados en los que se ha llevado a cabo el programa de mediación penal.

Aparte de estas actividades, son implementadas diversas prácticas de carácter preventivo, formativo y sensibilizador dentro de prisión como: los *Talleres de Gestión de emociones y conflicto*, llevados a cabo con internos de diferentes Módulos; *Talleres de Gestión del Conflicto* en los Módulos de respeto Talleres denominados "*La Vida Afuera*", de preparación para salidas de permisos por parte de personas privadas de libertad; También se llevan a cabo Talleres de Diálogos Restaurativos. Responsabilización y Reparación del daño en medio abierto, régimen ordinario dentro de prisión y también en medidas alternativas para dar cumplimiento a la pena de Trabajos en Beneficio de la Comunidad (TBC).

Otros programas innovadores son *Elmira: Atención a las Víctimas del Delito*, el cual consiste en la creación de espacios de diálogo, escucha y empoderamiento de personas que han sido víctimas de algún delito. También el programa *Diálogos Restaurativos: Revinculación entre Personas Infractoras y Víctimas Familiares*, asistiendo y apoyando a las familias de aquellas personas que han cometido un delito, a fin de promover la responsabilización del delito y reforzar los lazos familiares.

Desde el año 2022 se viene implementando el denominado *Plan de Reinserción*, enfocado en apoyar a personas penadas en su proceso de reincorporación en la sociedad, a través de actividades que faciliten la búsqueda de empleo, formación u otros recursos sociales gratuitos.

Una de las principales líneas de actuación de AMPC consiste en la **sensibilización y promoción del voluntariado**, impulsando así que la comunidad forme parte de su propia realidad, contribuyendo AMPC de esta manera a la promoción de la Justicia Restaurativa. Ofrecemos la posibilidad de participar en las distintas actividades y programas de la Asociación a fin de acercar a la población las distintas realidades con las que trabajamos.

Para AMPC la participación de las personas voluntarias es una parte fundamental de su desarrollo como entidad, así como la implementación de los distintos programas, y, a lo largo de los años, esta participación desinteresada ha ido aumentando de forma considerable, favoreciendo el desarrollo y crecimiento de la entidad. Para reforzar la promoción, el desarrollo y seguimiento del voluntariado ha sido necesario realizar un Plan de Gestión del Voluntariado de AMPC, siendo este una revisión y actualización del anterior plan, incorporando numerosas mejoras. El desarrollo de este plan tiene los siguientes objetivos:

- Regular y optimizar todas las acciones, los recursos y las contribuciones que aportan las personas voluntarias a nuestra asociación.
- Determinar los derechos y deberes que, tanto la asociación como las personas voluntarias, se otorgan en función de sus respectivos ámbitos de actuación. Tales derechos y deberes están sometidos a los principios de la legislación vigente.



2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVAS DE REFERENCIA

Legislación General

- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación
- Comentarios a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación
- Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones
- Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública

Legislación Complementaria

- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid
- Ley 13/1999 de 29 de abril, de Cooperación para el Desarrollo de la Comunidad de Madrid
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado
- Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo



3. DESARROLLO DEL PLAN DEL VOLUNTARIADO

3.1. PRINCIPIOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Este plan se rige por los principios y valores propios de AMPC, los cuales se tratan de fomentar en todas sus actuaciones, y que además comparten las personas voluntarias que colaboran con la entidad.

Entre estos principios se encuentran:

Convivencia pacífica: uno de los pilares que conforman y guían las actuaciones de AMPC es el fomento de la convivencia pacífica de las personas a través de la gestión de los conflictos mediante procesos de mediación en los que están presentes el diálogo, la responsabilidad y la autonomía.

Cohesión social. Se busca favorecer las relaciones entre las personas y los diferentes grupos sociales para que dichas relaciones sean percibidas como justas y equitativas, promoviendo la pertenencia a la comunidad como un elemento fundamental en el desarrollo de las personas.

Equidad. Se trata de facilitar a cualquier persona, sin ningún tipo de discriminación, su inclusión en procesos de justicia restaurativa de manera libre y voluntaria, ateniéndose a los requisitos propios de estos procesos.

Respeto: a través de los procesos de justicia restaurativa se busca que las personas tengan en cuenta los puntos de vista y los intereses de los demás para desarrollar metas comunes que les permitan alcanzar objetivos compartidos.

Cooperación y trabajo en equipo. Uniendo fuerzas tanto entre los miembros que conforman AMPC como a través de la coordinación con otras entidades sociales.

3.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO DE AMPC

Misión: la misión principal de AMPC consiste en la difusión de la Justicia Restaurativa, a través de diferentes actuaciones destinadas a dar a conocer los diferentes procesos restaurativos, incorporando a la comunidad como agente de pacificación y a las personas que participan en nuestros programas en agentes de paz de su entorno.

Visión: tras varios años de recorrido, hemos consolidado nuestra actuación de la mano de otras entidades, llevando a cabo acuerdos con distintos órganos de gobierno, con el apoyo de entidades tanto públicas como privadas que han permitido que sigamos implementando, aprendiendo y mejorando nuestra actividad.

AMPC aspira a continuar con su labor a través del trabajo en red con otras entidades y organizaciones, para seguir replicando y expandiendo sus proyectos. Por otro lado, buscamos seguir implicando a la ciudadanía en el fortalecimiento de la comunidad hacia la cultura de paz a través del aprendizaje de nuevas fórmulas de resolución de conflictos para responder a las nuevas necesidades sociales que vayan surgiendo.

Objetivo: atender a las necesidades e intereses de las personas víctimas, infractoras y de la comunidad, además de la responsabilización, reparación, conciliación entre las partes, para crear comunidades más pacíficas, incorporando a la comunidad en el proceso.

3.3. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

El Plan de Voluntariado de AMPC se integra en el Plan de Voluntariado Comunitario que favorece la mejora de la comunidad, y promueve la participación con mayor poder de decisión e iniciativa para resolver los problemas y exigir mayor calidad de vida en los espacios vitales más cercanos donde se desenvuelven los voluntarios y



voluntarias, vertebrando una sociedad solidaria, activa, crítica, comprometida y corresponsable (Artículo 6, epígrafe 1.i, Ley 45/2015 de 14 de octubre, de Voluntariado).

a) Ámbito Territorial

La participación de cualquier persona voluntaria en AMPC se integra en los programas de la Asociación que se desarrollan fundamentalmente en la Comunidad de Madrid, aunque ciertas actividades o programas los estamos extendiendo a otras Comunidades. En 2023 y 2024 hemos participado en actividades en Ciudad Real y Albacete, habiendo contado con personas voluntarias. En este periodo esperamos poder seguir haciéndolo.

Por otro lado, las personas que forman parte de AMPC participan como ponentes en congresos, encuentros, jornadas, formaciones y cursos, tanto dentro del territorio nacional como en otros países, con el fin de difundir las experiencias en Justicia Restaurativa para que pueda ser implantado en otros lugares y profesionales.

b) Sectores de actuación

AMPC a lo largo de estos años ha trabajado a favor de la convivencia pacífica de la comunidad, principalmente, en los siguientes ámbitos:

- Población general (Programa de Diálogos Restaurativos para familias y Elmira; Mediación familiar.)
- Población reclusa y ex reclusa (Mediación Penitenciaria; Talleres de Diálogos Restaurativos; Talleres de Preparación para la libertad; Talleres de Gestión del Conflicto en Módulos de respeto; Talleres de Gestión de emociones y conflictos; Plan de reinserción.)
- Población inmersa en un proceso judicial en el ámbito penal (Mediación Penal).
- Fomento y formación de personas voluntarias en proyectos de Justicia Restaurativa.

3.4. VIGENCIA DEL PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO

El Plan de Voluntariado elaborado forma parte de la misión y visión de AMPC. Se realizará un seguimiento de este plan para asegurar su cumplimiento y realizar las mejoras necesarias, llevando a cabo reuniones, de la Comisión de Voluntariado, al menos dos veces al año, recogiendo lo tratado en actas para su posterior consulta (Anexo I).

El Plan de Voluntariado se actualizará según los resultados de las evaluaciones internas, las modificaciones legislativas que puedan surgir así como las necesidades que vayan surgiendo. La actualización de objetivos se hará cada dos años, comunicándose y valorándose en reuniones generales de la asociación.

El Plan de Gestión de Voluntariado entró en vigor a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de la Asociación en la reunión del 14 de septiembre de 2018, siendo una primera aproximación a este compromiso, culminado en este momento en un plan estable de gestión del voluntariado en AMPC.

3.5. RECURSOS PARA LA IMPLANTACIÓN

La Junta Directiva de AMPC será la encargada de movilizar los recursos para poner en práctica las acciones definidas en el Plan de Voluntariado de la siguiente forma:

- Asignando a la Comisión de Voluntariado la misión de coordinar dichas acciones, velar por el cumplimiento de las mismas y establecer cauces de comunicación entre la plantilla y la Junta Directiva.
- Facilitando los recursos propios de la asociación y en colaboración con otras entidades en acciones conjuntas.
- Económicos: el presupuesto previsto para la realización de las actividades del presente plan de voluntariado se elaborará y ejecutará de manera anual.



Actualmente, el plan está siendo financiado con recursos propios de AMPC y con subvenciones públicas.

Los fondos se destinarán a los siguientes conceptos:

- Salario de personas que se van a dedicar a la formación de las personas voluntarias, a la ejecución y seguimiento del plan.
- Desplazamientos que deban realizar las personas voluntarias y profesionales partícipes.
- Seguro de voluntariado.
- Matrículas y otros gastos derivados de los cursos de formación y sensibilización, tanto de las personas profesionales como voluntarias.
- Material de difusión, actualización y mantenimiento de la web y redes sociales.
- Material necesario para la preparación, ejecución y desarrollo de las diferentes actividades

3.6. FASES DEL PLAN DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO.

El Plan de voluntariado se desarrollará siguiendo las siguientes fases generales:





3.7. PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS. CRITERIOS DE SELECCIÓN

1.- Competencias y capacidades generales:

- Escucha activa y sin prejuicios.
- Capacidad crítica.
- Sensibilidad y empatía con la realidad en la que actúan.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Confianza en las capacidades humanas y en el cambio.
- Optimismo y entusiasmo.
- Orientación al bien común, siendo las personas con las que trabaja el centro de su labor voluntaria.
- Prioridad en el bienestar de la comunidad al bienestar individual, respetando la realidad cultural.
- Flexibilidad a fin de poder adaptarse a las diferentes realidades teniendo en cuenta el entorno de trabajo.

2.-Competencias específicas

Para determinar el perfil de nuestros voluntarios y voluntarias, se tienen en cuenta el tipo de actuaciones que van a llevar a cabo:

Participación en procesos de mediación: los voluntarios/as deberán disponer de una titulación oficial relacionada con el perfil mediador que requiere la legislación vigente o, al menos, estar cursando el programa de formación que le posibilite la obtención del título.

En estos casos sus actuaciones siempre estarán guiadas y supervisadas por una persona mediadora profesional de nuestra asociación y durante el periodo de aprendizaje se llevarán a cabo prácticas en equipos de co-mediación en los que los voluntarios/as podrán observar las actuaciones de los y las profesionales para obtener la experiencia necesaria y moldear su aprendizaje.

Participación en talleres y acciones de sensibilización: se les proporcionará por parte de AMPC la formación y los recursos necesarios para el desarrollo de cada taller o actividad. Por otro lado, se les ofrecerá formación continua sobre Justicia Restaurativa.

Participación en otras actividades de difusión o de implementación de programas: se ofrecerá a las personas voluntarias participaren otro tipo de actividades y conocer más a fondo cómo se implementan los programas, brindándoles la oportunidad de realizar distintas acciones. Estas actividades pueden ir destinadas a la difusión de proyectos, preparación de material para la puesta en marcha de los diferentes programas, el apoyo en el desarrollo de los mismos así como a cualquier iniciativa que pueda surgir.

3.8. DIRECTRICES DEL PLAN

Los objetivos y acciones a desarrollar del presente plan se apoyan en dos directrices, las cuales se presentan a continuación:

- Regulación de la participación, contribución y formación de las personas voluntarias en AMPC.
- Ejecución de los protocolos establecidos para la optimización de la participación de las personas voluntarias e identificación de posibles mejoras, con especial atención a reforzar y favorecer una vinculación del voluntariado con AMPC sostenida en el tiempo.



3.9. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

A continuación, se presenta el plan de actuación para lograr los objetivos que se planteados:

1.-Objetivos generales:

Regulación de la participación, contribución y formación de las personas voluntarias en AMPC.

OBJETIVO	ACCIONES	INDICADORES	TEMPORALIDAD
Consolidar el plan de voluntariado	1.Revisar la Comisión de Voluntariado y establecimiento de sus funciones.	1.100% de las actas de la Comisión de Voluntariado	Durante todo el año
	2. Elaboración del Plan de voluntariado para el nuevo periodo	2.Publicación del documento del Plan de voluntariado	Febrero 2025
Difundir el programa de voluntariado.	1.Difusión de voluntariado por parte de las personas que conforman AMPC a través de cualquier medio. En redes sociales, plataformas de voluntariado, charlas en diferentes espacios, boletines semestrales, etc.	1.Nº de acciones de difusión	Durante todo el año
Determinar actividades de sensibilización, formación y lúdicas para voluntarios/as	1.Elaborar un itinerario de actividades de sensibilización, formativas y lúdicas.	1.Nº de itinerarios realizados	Durante todo el año



2.-Objetivos específicos:

Ejecución de los protocolos establecidos para la optimización de la participación de las personas voluntarias e identificación de posibles mejoras.

OBJETIVO	ACCIONES	INDICADORES	TEMPORALIDAD
Aplicación del Plan de Voluntariado	1.Recopilar las solicitudes y derivar a la comisión de voluntariado.	1.Recepción del 100% de las solicitudes para el programa de voluntariado	Durante todo el año
	2. Entrevistar a los/las solicitantes.	2.100% de las entrevistas a las personas solicitantes.	Durante todo el año
	3. Entrega del dossier para voluntarios /as de AMPC	3.Entrega al 100% de los/las voluntarias el Dossier de voluntariado con la documentación relevante sobre la entidad.	Durante todo el año
	4.Aplicar el protocolo de firma de la documentación de adherencia y compromiso.	4.Entrega de los documentos en el 100% de los casos. (documento de protección datos y confidencialidad, contrato voluntariado y seguro).	Durante todo el año
	5.Recopilar los datos de los voluntarios/as en la Base de Datos.	5. Registro del 100% de las personas voluntarias en la base de datos,	
	6.Asignar un mentor/a para las personas voluntarias.	6.Mentor/a asignado al 100% de las personas voluntarias	Durante todo el año
	7.Asignar actividades de sensibilización, formativas y lúdicas según perfil.	7.Registro de actividades realizadas del 100% de las personas voluntarias.	Durante todo el año
			Durante todo el año



Implementación del Protocolo de seguimiento para la supervisión cercana de la actividad voluntaria	1.Realizar seguimiento de la actividad de las personas voluntarias	1.Nº de entrevistas presenciales, telemáticas o telefónicas.	Durante todo el año
	2.Recopilar diario de actividades de las personas voluntarias	2.Nº de diario de actividades de cada voluntario/a	Durante todo el año
	3.Registrar acciones realizadas por las personas voluntarias para elaborar un histórico individual.	3. Nº de acciones realizadas por las personas voluntarias	Durante todo el año
	4.Reunir a la comisión de Voluntariado para realizar el seguimiento del Plan.	4.100% de las actas de reunión de la Comisión de Voluntariado	Dos veces al año
Reforzar la continuidad y permanencia del voluntariado AMPC	1. Elaborar un certificado final para las personas voluntarias	1.Nº de certificados entregados a las personas voluntarias.	Durante todo el año
	2.Llevar a cabo actividades para reforzar lazos con las personas voluntarias	2.Nº encuentros de voluntariado AMPC	Durante todo el año
	3. Informar e incorporar al grupo de Whatsapp "Comunidad AMPC"	3. 100% de las personas voluntarias que lo soliciten	Durante todo el año



Seguimiento y evaluación del Plan	1.Realizar encuestas de satisfacción de las personas voluntarias.	1.80% de cuestionarios cumplimentados.	Durante todo el año
	2.Identificar aspectos a mejorar.	2.Revisión del 100% de los cuestionarios, identificar obstáculos y mejoras	Durante todo el año
	3.Seguimiento de las personas que se dan de baja del programa	3. Nº de contactos realizados con las personas que se dan de baja	Durante todo el año
	4.Realizar informe con la evaluación y conclusión del programa al finalizar el periodo del mismo.	4.100% de las actas de las reuniones de la Comisión de Voluntariado para la elaboración del informe del plan	Dos veces al año

3.10. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS

1. Constitución de la comisión del Plan de Voluntariado

La comisión estará conformada por una persona miembro de la Junta directiva, una persona trabajadora de AMPC y por una persona voluntaria de alguno de los programas. Esta comisión se encargará de la constitución del plan, el seguimiento y su evaluación.

Se realizarán por lo menos reuniones dos veces al año, con el objetivo de hacer un seguimiento del plan, realizando las modificaciones oportunas para alcanzar los objetivos y continuar aplicando aquellas acciones útiles hasta el momento. Por otro lado estas reuniones tendrán el fin de evaluar en el periodo anual las actividades y los resultados obtenidos, aportando propuestas para seguir mejorando.

Estas nuevas propuestas serán transmitidas a la Junta Directiva de la asociación, para que determine si las acciones a realizar son adecuadas y garantice la ejecución de las mismas.

Una figura importante que conforma la comisión es la persona coordinadora del voluntariado, la cual se encarga de gestionar y planificar de manera individual la participación voluntaria, realizar las fases de selección, incorporación y desvinculación de la trayectoria de cada voluntario/a, además de las gestiones necesarias para el cumplimiento de la actividad voluntaria. La persona coordinadora será apoyada en la función de seguimiento por los mentores/as asignados para cada voluntario/a, quienes realizarán esta tarea de una manera más cercana.

2. Difusión del Plan de Voluntariado por parte de las personas que conforman AMPC

El Plan de Voluntariado ha permitido a AMPC sistematizar y formalizar las acciones que se venían llevando a cabo con nuestros voluntarios/as, dándole estructura y rigor al trabajo realizado con las personas voluntarias.

Este plan, así como su difusión y conocimiento por parte de todas las personas que forman la asociación, va a permitir compartir los principios y actuaciones, con el fin de lograr una mayor eficacia en las acciones previstas.

Además, la presentación del mismo en la página web y las diferentes redes sociales de AMPC va a permitir mayor transparencia, cercanía y conocimiento de las personas interesadas en las actividades de voluntariado. La comisión definirá las actividades que se consideren necesarias para difundir el plan de voluntariado anualmente.



3. Implicación, según disponibilidades de las personas voluntarias, en las actividades que realiza AMPC (seminarios, jornadas, encuentros, actividades lúdicas...)

AMPC lleva a cabo a lo largo del año numerosas actividades informativas, formativas y lúdicas, de las que son partícipes miembros de la asociación, así como otras entidades afines del ámbito de la mediación y prácticas restaurativas, con las que se está en permanente contacto a través de la Federación de Española de Justicia Restaurativa.

Con el fin de una mayor vinculación a la Asociación, también las personas voluntarias podrán participar en dichas actividades y proponer áreas de interés.

4. Determinar las acciones a realizar para la sensibilización y formación de las personas voluntarias

La persona coordinadora del voluntariado junto con la Comisión de Voluntariado serán quienes establezcan las actividades formativas, de sensibilización y lúdicas que organiza AMPC en las que puedan participar las personas voluntarias. Estas actividades se ofrecerán según el perfil de cada persona voluntaria, en base a sus intereses, formación y disponibilidad. Para este periodo se ha establecido que se llevarán a cabo al menos 3 formaciones para personas voluntarias a lo largo del año. Además, podrán participar de aquellas actividades lúdicas y formaciones específicas que se llevan a cabo en la entidad.

Esto permitirá una formación continua para todas aquellas personas interesadas, e identificar aquellas actividades en las que los/as voluntarios/as muestran mayor interés y tenerlo en cuenta para futuras actividades que desarrolle la entidad.

5. Implantación del protocolo de acogida de las personas voluntarias

Para un mayor conocimiento por parte de los/as voluntarios/as de los principios, actuaciones y fines de AMPC, se contará con un plan de acogida para facilitar su integración y participación en las actividades de la asociación.

Las solicitudes recibidas se derivan a la persona coordinadora del voluntariado, que llevará a cabo entrevistas con las personas solicitantes y se les brindará toda la información relativa al programa (Anexo II).

6. Dossier de voluntariado

Tras la primera entrevista y, tras la decisión de formar parte del voluntariado de AMPC, Se entregará un dossier con documentación relevante sobre el histórico de la asociación así como misión, visión, principios (personal AMPC, código de conducta AMPC, código ético, protocolo de acoso y memoria anual)

Esta información se facilitará a la persona voluntaria junto con el contrato de voluntariado como parte del protocolo de adherencia y compromiso (Anexo III). En ese sentido la consulta a la información que aparece en la página WEB de la asociación también puede servir de ayuda. Se contempla que este dossier se acompañe de una sesión informativa grupal de manera presencial o telemática, con el fin de revisar los documentos y poder aclarar las dudas que sean pertinentes.

7. Implementación del protocolo de compromisos a los que se adhieren AMPC y los/as voluntarios/as.

Desde el primer momento en el que las personas voluntarias pasan a formar parte de la labor de la asociación, estas adquieren una serie de compromisos con la firma de una serie de documentos al inicio de su vinculación.

Entre estos compromisos, destaca la confidencialidad a la que están sujetos en la realización de cualquier tipo de actividad dentro de la asociación, debido a los datos e información sensible a la que tienen acceso. Entre la documentación que se incluye se encuentra la protección de datos (Anexo V), documento de confidencialidad (Anexo IV), copia del contrato de voluntariado y del seguro de voluntariado. Una vez concluida la firma y recepción de esta documentación se considera a la persona interesada incluida en el programa de voluntariado de AMPC.

8. Incorporación a la base de datos de los perfiles de los voluntarios para un seguimiento adecuado del plan



La existencia de una base de datos facilita el conocimiento sobre la incorporación, características, intereses, expectativas, formación y disponibilidad de nuestros voluntarios.

Estos datos nos van a permitir adaptar nuestras actividades a los perfiles de los voluntarios y a una mejor integración de los mismos.

La base de datos, se tendrá en cuenta para poder contar con las personas que están o han estado vinculadas a la Asociación, para que participen en eventos o actividades promovidas por AMPC.

9. Asignación de un/una mentor o mentora

Desde el primer momento en el que el/la voluntario/a se vincula con la Asociación, el/la coordinador/a, dentro de su plan individualizado, le asignará un/a mentor/a que se encargará de su seguimiento de la tarea desempeñada y su implicación durante la actividad voluntaria en un determinado proyecto.

El/la mentor/a se podrá ir cambiando en función del proyecto en el que participe, tratando de mantener a la misma persona desde el inicio al fin de cada proyecto. De esta manera se podrá acompañar a la persona voluntaria de manera más individualizada y real respecto a su participación en cada actividad. Al finalizar cada programa o actividad, el/la mentor/a informará a la persona coordinadora sobre su participación y demás aspectos que considere relevantes para la evaluación final, dejando recogida la información en la base de datos.

10. Determinar actividades de sensibilización, formativas y lúdicas según perfil

De acuerdo con el perfil y las expectativas de la persona voluntaria, se desarrolla un plan individualizado teniendo en cuenta tanto las funciones y tareas propias, como los aprendizajes teóricos y los aprendizajes prácticos; recogiendo los intereses, la disponibilidad, los horarios y las competencias de la persona interesada en la base de datos. Así, serecojerá la información requerida y la manera en que se va a gestionar su incorporación, objetivos, necesidades detectadas y cronograma.

11. Implementación del protocolo de seguimiento para la tutela de cada voluntario/a

Por otro lado se realizará un seguimiento de su actividades a través de entrevistas presenciales y/o telefónicas para conocer el grado de satisfacción con el programa y de qué manera puede seguir aportando a la entidad, recogiendo dicha información en la base de datos.

De manera trimestral, se realizan entrevistas presenciales, telemáticas o telefónicas con las personas voluntarias, además de llevar a cabo un seguimiento de su actividad, comprobando su participación y desempeño con la persona encargada del proyecto en el que participa.

De acuerdo con el perfil y las expectativas de la persona voluntaria, se desarrolla un plan individualizado teniendo en cuenta tanto las funciones y tareas propias, como los aprendizajes teóricos y los aprendizajes prácticos; recogiendo los intereses, la disponibilidad, los horarios y las competencias de la persona interesada. Del mismo modo se recoge la formación requerida y la manera en que se va a gestionar su incorporación, objetivos y cronograma. Además, se pauta como se desarrollarán las sesiones de seguimiento trimestrales y cuáles serán los canales que se utilizarán para una comunicación eficaz.

El acompañamiento cercano es fundamental para garantizar una adecuada incorporación e implicación de la persona voluntaria.

12. Recopilar el diario de actividades de las personas voluntarias

Se solicitará a las personas voluntarias un documento en el que puedan recopilar su experiencia en la actividad asignada, sus impresiones, grado de satisfacción y cumplimiento de expectativas. El objetivo de esta actividad es que puedan hacer un balance entre la idea inicial de la actividad y su resultado o cualquier otra apreciación que considere relevante compartir.

13. Registro de las acciones realizadas por los/las voluntarios/as para elaborar un histórico de cada uno y



poder emitir, si se requiere, un certificado con las experiencias desarrolladas

Las labores realizadas por el voluntariado quedan registradas en la base de datos con el fin de elaborar un histórico de las actividades que se han llevado a cabo.

Estos servirán de base para futuros proyectos y para la elaboración de un documento sobre experiencias y buenas prácticas, que podrá ser compartido con otras asociaciones de nuestro ámbito, y divulgado a través de la web de AMPC.

14. Elaboración de un certificado final para los/las voluntarios/as en el que se haga constar las competencias desarrolladas en su experiencias de voluntariado en AMPC en caso de que se solicite

Una vez concluido el periodo de voluntariado o en cualquier momento que se solicite, el/la coordinador/a emitirá un certificado en el constarán las horas realizadas y el grado de aprovechamiento de las mismas a solicitud del/la interesado/a, para dar cuenta del conocimiento adquirido y/o funciones realizadas en AMPC.

15. Realizar actividades de refuerzo de la continuidad y mantenimiento de las relaciones con las personas voluntarias

Para AMPC es muy importante crear lazos con las personas voluntarias, ya que son una parte fundamental de la entidad y nos ayudan a desarrollar nuestra actividad.

Para lograr este objetivo, nuestro Plan contempla realizar reuniones de voluntariado al menos dos veces al año, a fin de conocernos más y fortalecer los vínculos creados.

Además, para favorecer el espíritu de trabajo en red y compartir conocimientos sobre actividades de interés, se favorecerá la participación en el grupo de *Whatsapp* "Comunidad AMPC" formado por las personas voluntarias que quieran y parte del personal de AMPC, por ser un canal más rápido de comunicación. Es un grupo dinámico en el que quienes lo componen tienen libertad para escribir y así favorecer el tejido asociativo. Se ha diseñado un documento para recoger el consentimiento y dar a conocer las normas del grupo (ver Anexo VI)

16. Seguimiento y evaluación del Plan de Voluntariado

Este objetivo busca tener una visión de cómo se ha llevado a cabo el plan de Voluntariado a lo largo de un año y determinar aquellos factores que han podido obstaculizar el buen desempeño del mismo, aspectos a mejorar y poder conocer la opinión de las personas que han participado en el programa respecto al servicio, atención, resultados obtenidos, etc. Esta acción será realizada por la Comisión de Voluntariado en su conjunto.

17. Cumplimentación del cuestionario para evaluar el grado de satisfacción de los/las voluntarios/as con sus experiencias

Tras finalizar su periodo de voluntariado, el/la participante evalúa su paso por AMPC mediante un cuestionario (ver Anexo VIII) en el que determinará su grado de satisfacción, y sugerencias de mejora.

Los resultados obtenidos de estos cuestionarios serán analizados por la Comisión de Voluntariado, teniendo en cuenta los datos arrojados para elaborar propuestas de mejora en la reformulación de futuros planes.

La evaluación de la experiencia del voluntario/a es un elemento que forma parte de la mejora continua del sistema de calidad.

18. Seguimiento de las personas que se dan de baja del programa

Tras la finalización del programa en el que esté participando, la persona voluntaria decide si desea continuar en AMPC o si, por el contrario, desea darse de baja. Para ello, es necesario el seguimiento anteriormente mencionado a fin de detectar posibles necesidades que vayan surgiendo y poder acompañar a la persona voluntaria en su paso por el programa y poder ofrecer alternativas. En caso de que decida darse de baja, por lo motivos que considere, la persona coordinadora del voluntariado realiza una entrevista final (Anexo VII) para



hacer un seguimiento de los motivos que llevaron a tomar esa decisión, con la intención de realizar un proceso de desvinculación adecuado o en su caso, determinar los factores a mejorar para adaptar el programa a su situación y permitirle continuar si así lo desea.

19. Informe de evaluación final

Al finalizar el periodo de validez de este Plan, se realizará un informe evaluando el grado de consecución de los objetivos marcados, identificando aquellos factores de éxitos y de mejora. Por otro lado, esta evaluación nos permitirá plantear nuevas estrategias de intervención y crear experiencias de participación más enriquecedoras para las partes implicadas.

Esto pretende ser un análisis del Plan en su conjunto, que será el punto de partida para la creación del nuevo Plan de Voluntariado del siguiente periodo.



3.11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento y evaluación del plan, para poder introducir las mejoras que se crean oportunas se llevarán a cabo a lo largo de su implantación una serie de acciones:

- Reuniones de la Comisión de Voluntariado, órgano encargado de realizar el seguimiento del programa.
- Primera reunión anual: se realizará una evaluación del año anterior, se creará la comisión de voluntariado, se especificarán los objetivos y formas de implementarlos.
- Reuniones bimensuales: la comisión realizará por lo menos una reunión cada dos meses para hacer un seguimiento del Plan.
- Reunión final: al finalizar el año, la Comisión se reunirá para evaluar el grado de consecución de los objetivos y elaborar propuestas de mejora.

La comisión realizará actas donde se recoja la información tratada y las conclusiones.

- Cumplimentación de un cuestionario de percepción de la satisfacción por parte de los voluntarios/as cuando terminan su periodo de formación teórica y práctica. Esto contribuirá a conocer de primera mano la experiencia de las personas voluntarias, permitiendo a identificar las buenas prácticas e identificar cambios a realizar para mejorar el plan.
- Detección de obstáculos y aspectos a mejorar. Los seguimientos y las evaluaciones permitirán reconocer aspectos que favorecen el buen desarrollo del plan, así como aquellos obstáculos que se presentan, permitiendo corregirlos para ofrecer una mejor atención a las personas voluntarias.

Para realizar esta evaluación y valoración del plan se hará uso de las siguientes herramientas:

- Encuestas de evaluación.
- DAFO.
- Cuestionario de satisfacción del voluntariado.
- Formularios de quejas y sugerencias.
- Entrevistas personales con voluntarios/as.
- Actas de la Comisión
- Reuniones con los/las mentores/as y el personal de la entidad para evaluar su impacto



ANEXOS



4. ANEXO I: ACTA DE COMISIÓN DE VOLUNTARIADO

FECHA:

LUGAR:

ASISTENTES:

ORDEN DEL DÍA:

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS:

TEMAS PENDIENTES:



5. ANEXO II: ENTREVISTA INICIAL VOLUNTARIADO AMPC

DATOS PERSONALES

FECHA RECEPCIÓN	
NOMBRE	
APELLIDOS	
FECHA NACIMIENTO	
DNI	
DIRECCIÓN	
PROVINCIA	
LOCALIDAD/MUNICIPIO	
TELÉFONO	
E-MAIL	
TIENE COCHE	
PREFERENCIAS	



DATOS PROFESIONALES

FORMACIÓN ACADÉMICA	
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
EXPERIENCIA PREVIA DE VOLUNTARIADO	
IDIOMAS	
CENTROS PENITENCIARIOS AUTORIZADOS	

MOTIVACIÓN

1. Explique las razones por las que está interesado/a en participar en el programa de voluntariado de AMPC:
2. Explique qué actividades de voluntariado le gustaría realizar en AMPC
3. ¿Qué crees que puedes aportar con la realización de este voluntariado?

DISPONIBILIDAD

1. Señale los días de la semana que posee disponibilidad

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES

2. Indique el número de horas con disponibilidad por día

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
-------	--------	-----------	--------	---------



--	--	--	--	--

3. Indique el tiempo máximo total de dedicación (fechas determinadas en semanas o meses)

TIEMPO TOTAL

OBSERVACIONES

ITINERARIO	

NECESIDADES DETECTADAS

SEGUIMIENTOS	



6. ANEXO III: CONTRATO DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Doña _____, Presidenta de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) con CIF-G84213859, con domicilio a efecto de notificaciones en c/ Santovenia 13, bajo, izquierda, 28008.-Madrid y _____, mayor de edad, con DNI _____, acuerdan el siguiente compromiso de voluntariado y,

MANIFIESTAN:

Don/Doña _____, desde la firma del presente acuerdo, entra a formar parte, como voluntario/a, de AMPC, pudiendo colaborar, previo consenso entre las partes, en los distintos programas que AMPC desarrolle, así como en la puesta en marcha de los mismos y las gestiones que puedan ser necesarias, sin conllevar prestación económica alguna en las labores que lleve a cabo.

La situación de Don/Doña _____, como voluntario/a de AMPC se mantendrá vigente salvo que una de las partes manifieste, por escrito, su voluntad de que cese tal condición.

DEBERES DE LA PERSONA VOLUNTARIA DE AMPC

1.- Realizar la actividad con la que se ha comprometido y con la frecuencia que se acuerde entre las partes, salvo situaciones excepcionales.

2.- Estar al corriente de la documentación recibida junto a este contrato:

- Código de conducta de AMPC
- Código ético
- Declaración de principios
- Memoria AMPC del año anterior
- Personal AMPC
- Protocolo de acoso

3.- Cumplir las normas de la acción del voluntariado de AMPC, así como su misión, objetivos y valores.

4.- Respetar los límites de la labor que se esté desempeñando, guardando estricta confidencialidad de cualquier información que llegue a su conocimiento, relativa a las personas usuarias, víctimas, otras personas voluntarias/prácticas y la entidad.

5. La relación con las personas usuarias se limitará a lo que conlleva el desarrollo de la actividad en la que participe, estando prohibido mantener una relación de carácter personal con cualquiera de ellas, así como facilitar datos personales. Así, cualquier incidencia en este sentido será comunicada a la persona responsable de la actividad en la que esté participando así como a la Coordinadora de Voluntariado.

6.- De darse alguna circunstancia personal o profesional que pueda suponer que la persona voluntaria no pueda realizar su trabajo con personas infractoras y/o víctimas de manera imparcial, se lo hará saber a la Coordinadora al inicio de sus prácticas para que se tomen las medidas de apoyo que sean necesarias.

7.- El incumplimiento de las normas de la acción voluntaria de AMPC, así como de los compromisos establecidos en la Ley Estatal de Voluntariado (6/96) para la acción voluntaria serán motivo de expulsión de la organización.



DERECHOS DE LA PERSONA VOLUNTARIA DE AMPC

- 1.- Conocer la estructura organizativa de AMPC y recibir la ayuda que necesite para el desempeño de su labor por parte de las personas responsables de AMPC.
- 2.- Recibir el apoyo de los coordinadores/as del equipo con el que realiza la acción voluntaria, en las actividades rutinarias y ante cualquier duda o problema que se le presente. Lo anterior incluye el seguimiento, asesoramiento y resolución de incidencias relacionadas con la acción voluntaria que se puedan presentar.
- 3.- Recibir de AMPC un Seguro de Accidentes y Responsabilidad Civil. (Fundación Pere Tarrés. Póliza BC064991602).
- 4.- Obtener de AMPC un certificado de reconocimiento por la acción voluntaria desempeñada y la formación recibida, cuando se solicite (Anexo IX).
- 5.- Recibir de AMPC formación, documentación de apoyo, bibliografía y material audiovisual necesario para el desempeño de su labor.
- 6.- AMPC velará por el cumplimiento de las obligaciones que, como entidad de acción social, tiene con la persona voluntaria, según lo contenido en las normas y leyes anteriormente mencionadas.

Estando de acuerdo con los términos establecidos, ambas partes firman encontrándose en pleno derecho de sus facultades.

En Madrid, a _____

Fdo. _____

Fdo. _____



7. ANEXO IV: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PARA LA PARTICIPACIÓN, COMO VOLUNTARIO/A EN LOS PROGRAMAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA DE AMPC

D/Dª..... con D.N.I.....

En relación a los hechos, datos, informaciones, conocimientos, documentos y cualquier otro elemento a que tenga acceso en el desarrollo de su labor de voluntariado en cualquiera de los espacios donde la AMPC desarrolla su actividad, se compromete a:

- 1) Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los mismos y, en especial respecto a los datos personales de los participantes en los programas y talleres de justicia restaurativa, sin que pueda conservar copia, utilizarlos o tratarlos para cualquier finalidad distinta al correcto desempeño del voluntariado.
- 2) No revelarlos a persona alguna ni hacerlos públicos por ningún medio.
- 3) Si en algún momento la persona voluntaria coincidiera, de manera directa o indirecta, en el desarrollo de éstas, con algún participante con quien tenga o haya tenido algún tipo de relación, o contacto previo, lo pondrá de manera urgente en conocimiento de las coordinadoras del programa a fin de evitar posibles incompatibilidades o conflictos de intereses.
- 4) Cumplir lo dispuesto con la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal y su Reglamento de desarrollo vigentes así como en lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- 5) Cumplir los compromisos anteriores incluso después de extinguida, por cualquier causa, la relación que le une con la AMPC.
- 6) El incumplimiento del presente compromiso conllevará el inicio por parte de AMPC de los procedimientos legales que correspondan.

Y, para que surta efectos, firma el presente compromiso.

En Madrid, a

Firma



8. ANEXO V: INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable: "Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos" (AMPC) con CIF G-84213859.
Domicilio a efecto de notificaciones: c/ Santovenia 13, bajo, izquierda. 28008.-Madrid.

Finalidad: Las finalidades legítimas del tratamiento de los datos de carácter personal son informar y gestionar información relativa a las labores de justicia restaurativas impartidas por la AMPC.

Legitimación: La legitimación del tratamiento es el consentimiento expreso que se establece con este fin en el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo. Así, autorizo a la AMPC a que me envíe información relativa a justicia restaurativa, mediación y resolución de conflictos, sobre la AMPC y los proyectos que realiza, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal y su Reglamento de desarrollo vigentes así como en lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Los datos que se faciliten a la AMPC se emplearán únicamente con el fin específico para el cual han sido facilitados.

Destinatarios: Los datos de carácter personal proporcionados no podrán ser comunicados a terceros sin el consentimiento expreso.

Derechos: La persona voluntaria tiene los derechos reconocidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 pudiendo acceder, rectificar y suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación de éste. Así tiene derecho a acceder a sus datos personales y a obtener una copia de los mismos al objeto del tratamiento, a actualizarlos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos. Cuando se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 18 del RGPD, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, que solo conservaremos para el ejercicio o defensa de reclamaciones.

Puede ejercer sus derechos mediante correo a la dirección: Calle : c/ Santovenia 13, bajo, izquierda. 28008.-Madrid

Si considera que sus derechos no se atienden debidamente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son: Teléfonos: 901.100.099 - 91 266.35.17; Dirección Postal: C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid; cuya Sede Electrónica: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/> y su página web es: www.agpd.es

Nombre y apellidos:

D.N.I.

Fecha de nacimiento:

Teléfono de contacto:

E-mail:

Dirección:

Distrito:



Fecha y firma:

9. ANEXO VI. NORMAS Y CONSENTIMIENTO GRUPO WHATSAPP

NORMAS GRUPO DE WHATSAPP AMPC

1. Propósito del grupo: compartir contenido de interés para la comunidad AMPC (conocimiento, formaciones, eventos y noticias relacionadas con la mediación, la justicia restaurativa y la cultura de paz). Deseamos que sea un espacio virtual para nutrirnos de información relevante y útil que sirva para el ejercicio de nuestra labor. Solicitamos a quienes se unan al grupo mantener las conversaciones relacionadas con este tema.
2. Normas: Respeto y cortesía. No se tolerarán comentarios ofensivos y/o cualquier tipo de discriminación. El envío de los mensajes se hará en un horario razonable evitando los fines de semana salvo que sea necesario hacerlo en ese momento, como una actividad que tenga lugar en las horas siguientes. Sugerencia de uso: 10 a 20 horas, de lunes a viernes.
3. Contenido: Compartir información que sea de interés para la comunidad AMPC, evitando spam, cadenas de mensajes y contenido no relacionado.
4. Privacidad: No compartir información personal de otros miembros sin su consentimiento.
5. Uso de multimedia: Limitar el envío de fotos y documentos a lo estrictamente necesario para no saturar el espacio de almacenamiento de quienes participemos. En la medida de lo posible, limitaremos el envío de vídeos, reseñando el enlace al que, las personas interesadas, se puedan dirigir. No está permitido el uso de audios.
6. Participación: Todas las personas que formen parte del grupo podrán aportar información y participar de manera respetuosa, pudiendo abandonar el mismo cuando así lo deseen.
7. Moderación: Las administradoras del grupo se reservan el derecho a eliminar mensajes inapropiados y, si es necesario, expulsar a quienes no cumplan con las normas.

CLÁUSULA INFORMATIVA

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y de garantía de los derechos digitales le pedimos su autorización para poder incluirle en el grupo de WhatsApp de AMPC, responsabilidad de ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS (AMPC), cuyas normas de uso vienen explicadas en la parte superior de este documento, las cuales se compromete a cumplir.

Consiento

Nombre y apellidos:

DNI

Nº teléfono:

Fecha:

Firma:



10. ANEXO VII: ENTREVISTA FINAL VOLUNTARIADO AMPC

DATOS PERSONALES

FECHA INICIO	
FECHA FINALIZACIÓN	
NOMBRE	
APELLIDOS	

DESARROLLO ACTIVIDAD VOLUNTARIA

1. ¿Ha cumplido tus expectativas el voluntariado realizado? ¿En qué medida y de qué manera?

2. ¿Has realizado las actividades de voluntariado en las que tenías interés? ¿Cuáles han sido?

3. ¿Consideras que el voluntariado ha mejorado ciertas de tus capacidades y/o conocimientos? Si es así, ¿cuáles?

4. ¿Consideras que tu tutor/mentor asignado ha desarrollado un seguimiento adecuado durante todo el



proceso? ¿Te has sentido escuchado/a, apoyado/a y guiado/a por AMPC?

5. ¿Crees que el tiempo invertido en el voluntariado ha sido suficiente para la consecución óptima de las actividades desarrolladas? ¿Lo reducirías? ¿Lo incrementarías?

6. ¿Cuál es el sentimiento general después de la realización del voluntariado en AMPC?

7. ¿Habría algo que consideras se podría mejorar?



11. ANEXO VIII: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA.



**Asociación de Mediación para
la Pacificación de Conflictos**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024

Seleccione su grado de satisfacción en relación a los aspectos de tu participación en AMPC que se indican a continuación del 1 al 10, siendo 1 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

sexo: *

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre
- ☐ Otro: _____

En relación a la atención y el trato recibido por AMPC: *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

En relación al apoyo recibido para realizar las actividades en las que has participado

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

En relación al horario dispuesto para la actividad: *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



En relación a la información recibida de las personas profesionales que han impartido el actividad: *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

En relación al nivel de participación que se permite en la actividad *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

En relación a las actividades formativas y encuentros de la entidad *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

El grado de satisfacción general con la actividad/actividades realizadas *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¿En qué deberíamos mejorar? ¿Tienes alguna sugerencia? *

Tu respuesta

Déjanos tus comentarios *

Tu respuesta



12. ANEXO IX: CERTIFICADO

_____, Coordinadora de Prácticas y Voluntariado, actuando como Secretaria de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones, Grupo 1, Sección 1 con el número nacional 585.364, domiciliada la calle Santovenia 13, bajo, izquierda, 28008.- Madrid, por el presente documento,

CERTIFICA

Que, _____, Mediadora, con DNI _____, lleva desde _____ como Voluntaria de AMPC, habiendo participado, de _____ realizó, en calidad de _____ un taller de 10 semanas de duración, de "Diálogos Restaurativos. Responsabilización y Reparación del Daño en Ejecución de la Pena. Medidas Alternativas" en el CIS Victoria Kent, con un total de 50 horas acreditadas.

Las funciones que ha llevado a cabo han consistido en _____

Como voluntaria de la AMPC, _____ ha recibido las siguientes formaciones:

_____ continúa/ no continúa como voluntaria en AMPC.

Madrid,

Fdo. _____