



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

**MANUAL DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD DE AMPC
2026 – 2028**

ÍNDICE

1. Introducción
2. Misión, visión y valores
3. Política de calidad
4. Organigrama de la Asociación
5. Ficha de funciones del personal de AMPC
6. Personas voluntarias y en prácticas
7. Entidades colaboradoras
8. Recursos económicos
9. Plan de calidad
10. Mapa de procesos
11. Documentación y control del sistema de calidad
12. Catálogo de servicios
13. Comunicación Institucional
14. Legalidad
15. Anexos

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) se constituye como un grupo de personas que lleva varios años trabajando en el ámbito judicial penal, defendiendo a personas afectadas por la violencia social e institucional.

Desde el año 2004, AMPC desarrolla un proyecto basado en el diálogo interpersonal, la responsabilización, la reparación, la reconciliación y el perdón, promoviendo la educación en valores y la participación social como mecanismos para aumentar el bienestar de las personas, hacerlas protagonistas en la gestión de sus conflictos y favorecer una convivencia pacífica y respetuosa.

La Asociación forma parte de la Federación Española de Justicia Restaurativa (FEJR), de la cual es miembro fundador desde su constitución en 2010. Esta federación tiene como finalidad coordinar diversas iniciativas impulsadas por entidades dedicadas a la justicia restaurativa en el contexto penal y penitenciario, dentro de un marco caracterizado por los valores de diálogo, paz, compromiso e inclusión social.

Desde AMPC se apuesta por el valor de la palabra, el diálogo y el encuentro restaurativo como medio para gestionar y superar los conflictos. La Asociación cree en la necesidad de atender todas las dimensiones del hecho delictivo, ofreciendo un espacio donde todas las personas tengan cabida y puedan formar parte de la resolución del mismo.

Actualmente, AMPC desarrolla diferentes programas en el ámbito penal y penitenciario que favorecen la responsabilización, sensibilización y actitud activa ante el daño ocasionado, dando un lugar de escucha y participación a los tres pilares de la justicia restaurativa: la persona víctima, la persona infractora y la comunidad.

Propósito del manual

Este Manual de Gestión de la Calidad recoge los principios, procedimientos y compromisos de AMPC en relación con su sistema de gestión, estableciendo una guía de referencia para asegurar que las actividades y servicios que desarrolla se realicen con calidad, coherencia y mejora continua.

Alcance

El manual es aplicable a todas las áreas de trabajo de la Asociación, abarcando los diferentes programas que lleva a cabo. Asimismo, incluye las directrices para la gestión de la calidad en los procesos internos, la atención a las personas beneficiarias, la gestión del personal y voluntariado, y el cumplimiento de los requisitos legales y éticos que guían la actividad de AMPC.

Vigencia

El presente Manual de Gestión de la Calidad tiene una vigencia correspondiente al período 2026–2028 y será objeto de revisión periódica para su actualización y mejora en función de las necesidades, cambios normativos o estructurales que se produzcan en la entidad.

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) mantiene su compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua, entendiendo la gestión de la calidad como una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de su misión y el bienestar de las personas con las que trabaja.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1 Misión

AMPC surge de la necesidad de implantar y desarrollar diversas iniciativas en materia de mediación y justicia restaurativa en el territorio español, siguiendo las directrices de las Naciones Unidas y del Consejo de Europa.

Promueve la educación en valores y la participación social como herramientas para aumentar el bienestar de las personas, hacerlas protagonistas en la gestión de sus conflictos y promover una convivencia pacífica y respetuosa.

La misión principal de AMPC consiste en promover y desarrollar las distintas prácticas de la justicia restaurativa dentro de la sociedad, generando una cultura de diálogo y paz. Las personas beneficiarias son la comunidad en su conjunto, con especial atención a las víctimas y a la reinserción de personas infractoras.

El trabajo en red constituye una parte esencial de esta misión, ya que permite ampliar el alcance de los proyectos y adaptarlos a diferentes contextos, compartiendo experiencias y conocimientos con otras comunidades y entidades.

2.2 Visión

A lo largo de su trayectoria, AMPC ha consolidado diversos proyectos piloto de justicia restaurativa, articulando mecanismos eficaces de resolución de conflictos en materia penal.

Ante la ausencia de un marco estatal regulador, la Asociación ha trabajado mediante acuerdos de colaboración con la Fiscalía, distintos Tribunales Superiores de Justicia, algunos Ayuntamientos y la Secretaría General de Asuntos Penitenciarios, contando siempre con el apoyo del Consejo General del Poder Judicial, que ha contribuido al desarrollo y consolidación del modelo en los últimos años.

Junto con otras asociaciones afines, AMPC ha participado en la redacción de anteproyectos de Ley de Mediación, en proyectos de investigación y desarrollo (I+D) con universidades (como la Pontificia Comillas y la Complutense de Madrid) y en numerosas publicaciones científicas y divulgativas que ponen en valor la mediación penal y penitenciaria como instrumento eficaz de justicia y paz social.

En 2010, AMPC participó en la creación de la Federación Española de Justicia Restaurativa (FEJR), junto con otras entidades con las que comparte principios y objetivos. La Federación, caracterizada por su rigor técnico, profesionalidad y compromiso con los valores de diálogo y paz, actúa como red de colaboración y aprendizaje común.

De cara al periodo 2026–2028, la visión de AMPC es continuar consolidando su labor a través del trabajo en red y la colaboración interinstitucional, implicando a la ciudadanía en la construcción de una cultura de paz y en la promoción de nuevas fórmulas de resolución de conflictos.

2.3 Valores

AMPC orienta todas sus actuaciones a partir de un conjunto de valores que reflejan su compromiso con la justicia restaurativa, la convivencia y el respeto a las personas. Estos valores guían la labor de todas las personas que forman parte de la Asociación —profesionales, voluntarias y colaboradoras—, y constituyen la base ética de su sistema de gestión de calidad:

- **Justicia**
- **Paz social**
- **No violencia**
- **Diálogo**
- **Encuentro**
- **Protección a las víctimas**
- **Reparación del daño**
- **Responsabilización**
- **Reinserción**
- **Empoderamiento**

Estos principios orientan el diseño, ejecución y evaluación de todos los programas y servicios de AMPC, y sustentan su compromiso con la mejora continua, la transparencia y la construcción de una sociedad más justa y pacífica.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

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

POLÍTICA DE CALIDAD

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) es una entidad comprometida con la promoción de la justicia restaurativa y la construcción de una cultura de paz, implicando a la comunidad en la resolución de conflictos y en la creación de un tejido social solidario.

Nuestra actuación se centra en las personas víctimas, las personas infractoras y sus entornos directos, con el objetivo de favorecer la responsabilización, la reparación del daño y la mejora de la convivencia social.

AMPC diseña, desarrolla y mantiene programas de intervención actualizados y adaptados a las expectativas de todas las partes interesadas, asegurando que los servicios ofrecidos sean coherentes con los valores institucionales y con los principios de la justicia restaurativa.

La Asociación pone a disposición de las personas atendidas un equipo profesional especializado y en formación continua, garantizando su actualización técnica y ética para ofrecer una intervención de calidad. Este compromiso incluye la dotación de los recursos materiales y humanos necesarios para facilitar su labor y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

3.1 Principios de la Política de Calidad

Los pilares de nuestro sistema de gestión de calidad se basan en los siguientes compromisos:

1. **Cumplimiento normativo**
Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad de AMPC, así como con otros compromisos suscritos con entidades colaboradoras o financiadoras.
2. **Planificación y mejora continua**
Planificar y ejecutar los proyectos atendiendo a las necesidades reales de las personas beneficiarias, evaluando periódicamente los resultados para impulsar la mejora continua de los procesos, servicios y resultados obtenidos.
3. **Evaluación y seguimiento**
Desarrollar un sistema de evaluación permanente que permita medir la calidad de nuestras intervenciones y detectar oportunidades de mejora, garantizando una respuesta eficaz y coherente con nuestra misión y valores.
4. **Participación y corresponsabilidad**
Promover la participación activa de todas las partes interesadas (profesionales, voluntariado, entidades colaboradoras y personas beneficiarias) en la mejora del sistema de gestión de la calidad.
5. **Compromiso con la formación**
Fomentar la formación continua del personal técnico, voluntario y colaborador, para garantizar un desempeño profesional ético, responsable y orientado a la excelencia.

6. **Transparencia y comunicación**

Asegurar la comunicación clara, accesible y transparente de nuestras políticas, resultados y compromisos de calidad, tanto dentro de la organización como hacia la comunidad y las instituciones con las que colaboramos.

3.2 Alcance y aplicación

Esta política es de aplicación a toda la Asociación, a sus programas, proyectos y servicios. Todas las personas que trabajan o colaboran con AMPC asumen la responsabilidad de participar activamente en la mejora continua y en el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la organización.

3.3 Aprobación, comunicación y revisión

La presente Política de Calidad ha sido aprobada por la Junta Directiva de AMPC en sesión ordinaria celebrada en enero de 2026, y será revisada anualmente por la Comisión de Calidad, o antes si se producen cambios significativos en la estructura, normativa o actividades de la Asociación.

La política se comunica de forma interna y externa mediante su difusión:

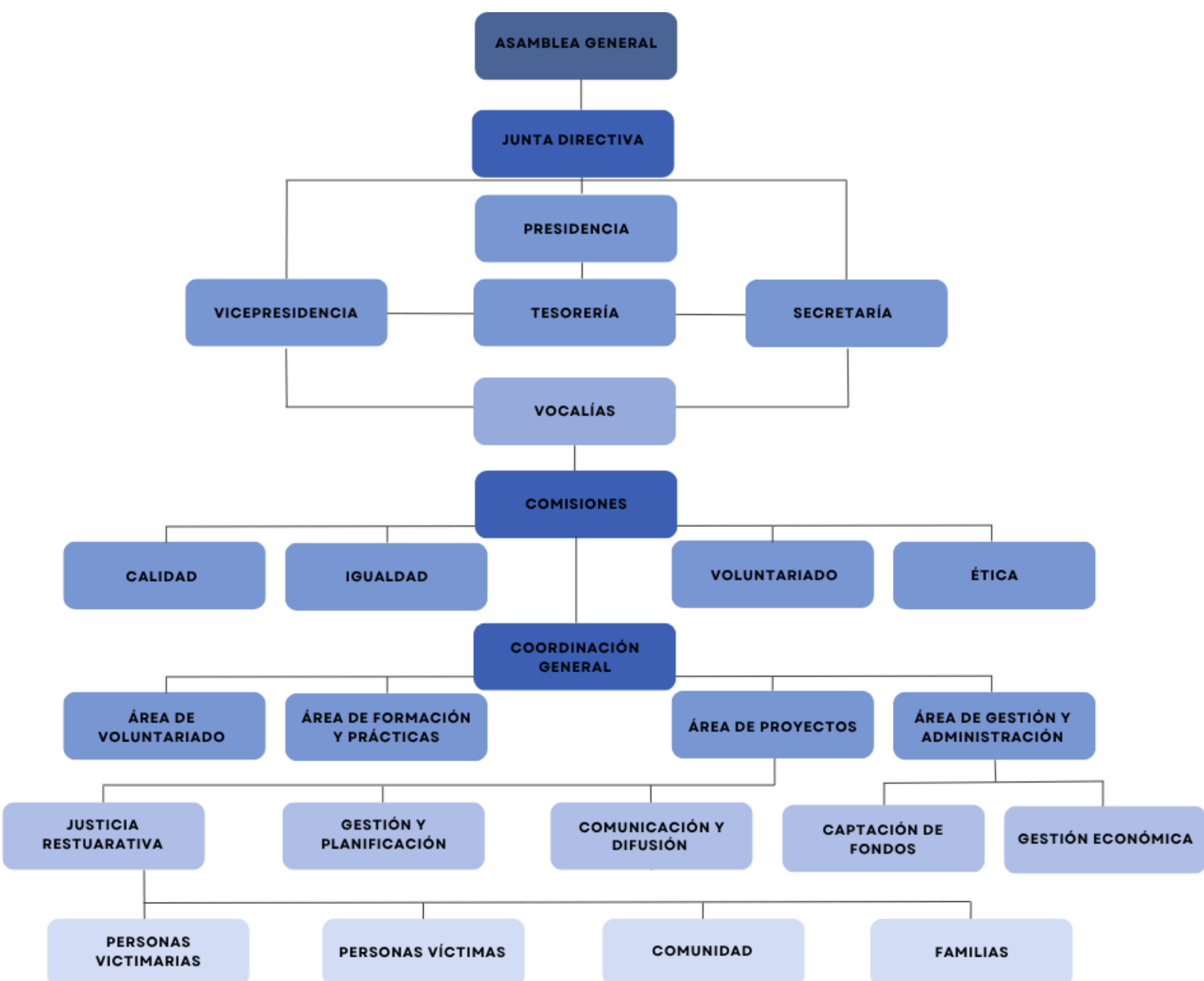
- En el **Manual de Gestión de la Calidad 2026–2028**
- En la **página web institucional** y documentos públicos de la entidad

La calidad es un compromiso compartido por toda la Asociación.

Cada persona integrante de AMPC asume la responsabilidad de contribuir, desde su función, al mantenimiento, cumplimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

4. ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y JUNTA DIRECTIVA

El organigrama de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) refleja la estructura de gobierno, coordinación y trabajo operativo mediante la cual se organizan las responsabilidades, funciones y relaciones jerárquicas dentro de la entidad.



4.1 Estructura

De acuerdo a los Estatutos de AMPC, los órganos de gobierno y representación de la Asociación son los siguientes:

a) Asamblea General

Órgano supremo de gobierno, integrada por la totalidad de las personas socias.

Le corresponde aprobar la gestión y las cuentas anuales, elegir y renovar a las personas integrantes de la Junta Directiva, así como fijar las líneas generales de actuación de la Asociación.

b) Junta Directiva

Órgano de representación y administración permanente de la Asociación, elegido por la Asamblea General.

Está compuesta por los siguientes cargos:

- Presidencia
- Vicepresidencia
- Secretaría
- Tesorería
- Vocalías

Corresponde a la Junta Directiva ejecutar los acuerdos de la Asamblea, dirigir las actividades, administrar los recursos y ejercer las funciones no reservadas a la Asamblea General.

4.2 Estructura funcional interna

Además de los órganos estatutarios, AMPC desarrolla su labor cotidiana mediante una estructura funcional que permite coordinar y ejecutar los programas y servicios que impulsa la entidad.

Esta estructura, descrita en el Manual de Calidad y revisada periódicamente, no modifica los Estatutos, sino que organiza operativamente el trabajo interno.

La organización funcional se compone de:

- **Comisiones de apoyo** creadas por acuerdo de la Junta Directiva, tales como:
 - Comisión de Calidad
 - Comisión de Voluntariado
 - Comisión de Igualdad
 - Comisión Ética
- **Coordinación General: Áreas de actuación**, que desarrollan la labor técnica de la Asociación:
 - Área de Proyectos y Programas
 - Área de Formación y Sensibilización

- Área de Voluntariado y Prácticas
- Área de Gestión y Administración

4.3 Vigencia y revisión

La estructura organizativa se mantendrá vigente durante el período 2026–2028, salvo modificación estatutaria o acuerdo expreso de la Asamblea General.

Cualquier cambio funcional será registrado en la próxima actualización del Manual de Gestión de la Calidad.

5. FICHA DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE AMPC: Actividades que lleva a cabo el personal de la entidad.

FICHA DE FUNCIONES DE AMPC	
Persona mediadora o facilitadora	
ÁREA/DEPARTAMENTO	Área de proyectos
FORMACIÓN	Grado en Psicología, Derecho, Criminología, Trabajo Social, o similares. Y formación reglada para el ejercicio de la mediación.
FUNCIONES	● Realización de diferentes talleres dentro del ámbito penal y penitenciario ● Coordinación con los centros penitenciarios ● Desarrollo de actividades de sensibilización y difusión del proyecto por los módulos ● Elaboración de material gráfico de sensibilización; realización de las sesiones de mediación ● Selección de participantes y desarrollo de talleres de gestión de la convivencia y reinserción social ● Participación en la formación y sensibilización a profesionales del ámbito penal y penitenciario ● Implementación de los instrumentos de evaluación del proyecto ● Elaboración de informes ● Participación en la evaluación de los programas trabajados

Técnica de proyectos y gestión	
ÁREA/DEPARTAMENTO	Área de gestión y proyectos
FORMACIÓN	Trabajo Social y formación especializada en gestión
FUNCIONES	● Gestionar los proyectos asignados en todas las fases (formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos) ● Gestionar la documentación necesaria para la formulación de los proyectos: marco legal, bases y formularios de convocatoria ● Realizar la supervisión técnica y presupuestaria de los proyectos ● Conocer y estar al día de la normativa de seguimiento de los proyectos y garantizar su cumplimiento

Coordinadora y responsable de voluntariado y prácticas	
ÁREA/DEPARTAMENTO	Departamento de voluntariado y prácticas
FORMACIÓN	Grado en Psicología, Derecho, Criminología, Trabajo Social, o similares. Y formación reglada para el ejercicio de la mediación.
FUNCIONES	• Determinación de un plan de acogida de las personas voluntarias • Tutorización y acompañamiento de las personas voluntarias • Elaboración de un plan de coaching para la tutela de cada voluntario • Realización de entrevistas y seguimiento de las personas que participan como voluntarias en la Asociación • Organización del programa formativo • Realización de tutorías personalizadas • Supervisión personalizada de las acciones previstas a realizar por los voluntarios • Registro de las acciones realizadas por los voluntarios para elaborar un histórico • Elaboración de un certificado final para los voluntarios en el que se haga constar las competencias desarrolladas en su experiencias de voluntariado

5.1 Revisión y actualización

Estas fichas de funciones se revisarán cada tres años, o cuando se produzcan cambios estructurales o de personal en la entidad.

La Comisión de Calidad, junto con las áreas de la Coordinación General y la Junta Directiva, es responsable de validar y aprobar las actualizaciones correspondientes, que se incorporarán en la nueva versión del Manual de Gestión de la Calidad.

6. PERSONAS VOLUNTARIAS Y EN PRÁCTICAS

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) reconoce el valor esencial del voluntariado y de las prácticas formativas como parte de su compromiso social y de su sistema de gestión de la calidad.

La participación de personas voluntarias y estudiantes en prácticas refuerza la misión institucional de promover la justicia restaurativa, el diálogo y la cultura de paz.

6.1 Marco de referencia

El voluntariado y las prácticas en AMPC se desarrollan de acuerdo con:

- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Y el Plan de Gestión de Voluntariado 2025–2027, documento interno que define los procesos específicos de incorporación, formación y seguimiento.

6.2 Principios de gestión

La gestión del voluntariado y de las prácticas se basa en los siguientes principios:

- Participación activa y corresponsabilidad.
- Formación y acompañamiento continuos.
- Respeto, confidencialidad y compromiso ético.
- Reconocimiento y desarrollo personal y profesional.

6.3 Responsabilidades

- La Coordinación de Voluntariado y Prácticas es responsable de organizar los procesos de incorporación, formación y seguimiento.
- La Comisión de Voluntariado asesora en la planificación, evaluación y mejora de este ámbito.
- La Junta Directiva aprueba los planes y memorias anuales relacionados con la participación del voluntariado y alumnado en prácticas.

6.4 Gestión y calidad

El sistema de gestión de calidad de AMPC garantiza:

- Que todas las personas voluntarias y en prácticas reciben una acogida adecuada, con información sobre la entidad, su misión y sus derechos y deberes.
- Que se realiza una formación inicial y continua adaptada a sus funciones.
- Que se efectúa un seguimiento y evaluación periódica de su participación.
- Que se emite un certificado final que acredita la colaboración y las competencias desarrolladas.

6.5 Revisión y mejora

El modelo de gestión del voluntariado y las prácticas se revisa cada tres años, junto con la actualización del *Plan de Voluntariado*, o antes si se producen cambios normativos o estructurales.

La Comisión de Calidad y la Comisión de Voluntariado son responsables de evaluar el cumplimiento de los objetivos y proponer mejoras que se incorporan al presente Manual.

Documento complementario:

Plan de Gestión de Voluntariado de AMPC 2025–2027, publicado en la web de la entidad: <https://www.mediacionypacificacion.es/planes/>

7. ENTIDADES COLABORADORAS

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) mantiene una red estable de colaboración con entidades públicas y privadas que comparten su compromiso con la mediación, la justicia restaurativa y la promoción de la convivencia.

Estas alianzas constituyen un pilar fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que facilitan la sostenibilidad de los programas, la innovación metodológica y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7.1 Marco de colaboración

Las relaciones de colaboración se formalizan mediante convenios, acuerdos o proyectos conjuntos, conforme a la legislación vigente y a los principios de transparencia y corresponsabilidad.

Las entidades colaboradoras pueden pertenecer a los siguientes ámbitos:

- **Administraciones públicas:** ayuntamientos, comunidades autónomas, ministerios y organismos penitenciarios.
- **Instituciones educativas y universidades,** a través de programas de prácticas, formación y transferencia de conocimiento.
- **Entidades del tercer sector y asociaciones** que desarrollan proyectos de mediación o acción social.
- **Fundaciones y empresas privadas** que apoyan o financian actividades alineadas con la misión de AMPC.

7.2 Principios de relación

Las colaboraciones se rigen por los siguientes principios:

- Transparencia y rendición de cuentas.
- Respeto mutuo y complementariedad de funciones.
- Orientación a resultados y mejora continua.
- Cumplimiento ético, legal y financiero.

7.3 Gestión y seguimiento

Las áreas de Coordinación General, junto con la Junta Directiva, es responsable de:

- Proponer nuevas colaboraciones y formalizar los acuerdos correspondientes.
- Garantizar que los convenios se ajustan a los fines estatutarios y a los criterios de calidad de la entidad.
- Realizar el seguimiento técnico y económico de los proyectos compartidos.
- Evaluar periódicamente los resultados e impacto de la colaboración.

La Comisión de Calidad podrá participar en la revisión de convenios estratégicos, asegurando la coherencia con el Sistema de Gestión de la Calidad.

8. RECURSOS ECONÓMICOS

La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) gestiona sus recursos económicos con criterios de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad, garantizando el cumplimiento de sus fines sociales y el correcto funcionamiento de sus actividades.

La gestión económica se realiza conforme a lo establecido en los Estatutos de AMPC y forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

Los recursos económicos previstos para el desarrollo de los fines y actividades de la Asociación son los siguientes:

- Las cuotas de las personas socias, periódicas o extraordinarias.
- Las subvenciones, legados o herencias que pudiera recibir de forma legal por parte de las personas socias o de terceras personas.
- La prestación de servicios.
- Cualquier otro recurso lícito y que no sea contrario a los fines de la Asociación.

Política de control de donaciones anónimas y en efectivo. Las donaciones recibidas son ingresadas directamente y entran dentro de las diferentes partidas de la entidad, decidiendo posteriormente a donde van dirigidas, procurando siempre su utilización para partidas que no son subvencionadas.

8.1 Gestión económica

Política de aprobación de gastos. Los gastos son establecidos desde el departamento de dirección y gestión de AMPC, estableciendo las distintas partidas. Posteriormente es aprobado en Junta.

La persona que ocupe el cargo de Tesorera recaudará y custodiará los fondos pertenecientes a la Asociación y dará cumplimiento a las órdenes de pago que expida la persona Presidenta.

9. PLAN DE CALIDAD

El Plan de Calidad de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) define las líneas estratégicas, los objetivos y las acciones destinadas a garantizar la mejora continua del funcionamiento de la entidad y la calidad de los servicios que presta.

Este plan se basa en los valores institucionales de mediación, justicia restaurativa, participación y transparencia, y se aplica a todas las áreas y programas de la Asociación.

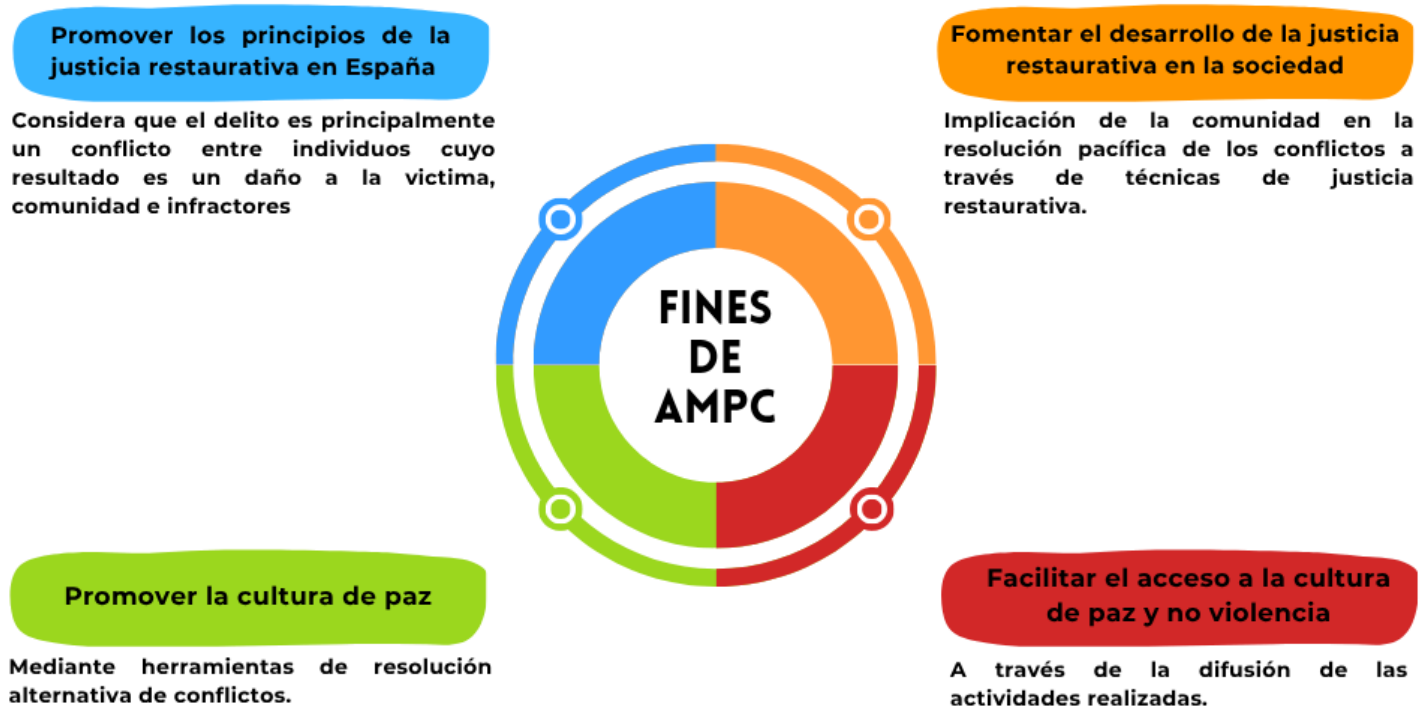
9.1 Introducción

El Plan de Calidad es el instrumento que orienta la gestión, evaluación y mejora continua de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC) durante el período 2026–2028.

Su finalidad es garantizar la eficacia de las acciones desarrolladas, optimizar los recursos y asegurar que todos los procesos se realizan conforme a los valores y principios que definen la identidad de la entidad.

El concepto de calidad, aplicado al ámbito social y a la mediación, implica trabajar con transparencia, eficiencia y participación, buscando la satisfacción de las personas destinatarias y la coherencia entre la práctica diaria y los fines estatutarios.

El equipo de AMPC está comprometido con los siguientes fines:



9.2 Principios de actuación

El Plan de Calidad de AMPC 2026–2028 se rige por dos principios de actuación que orientan el conjunto de su sistema de gestión. Estos principios garantizan la eficiencia en la gestión y la prestación de los servicios ofrecidos, promoviendo la transparencia y la participación de todas las personas implicadas.



9.3 Objetivos

El desarrollo del Plan de Calidad sigue una estrategia que fomenta la mejora continua de la Asociación.

A partir del análisis de la etapa anterior se han identificado los logros, retos y oportunidades de mejora.

Sobre esa base se definen los objetivos generales y específicos que guiarán la implantación del sistema de calidad durante el nuevo ciclo.

Objetivo general:

1. Consolidar el compromiso de AMPC con la mejora continua y la calidad en la gestión, asegurando que sus actividades, proyectos y servicios se desarrollen conforme a sus valores, principios, misión y visión.

Objetivos específicos:

1. Ejecutar rigurosamente los sistemas de calidad implantados, asegurando el seguimiento de los proyectos y actividades.
2. Mantener e implementar un sistema de recogida y gestión de quejas, opiniones y sugerencias, coordinado por la Comisión de Calidad.
3. Identificar y analizar áreas de mejora a partir de la evaluación interna y externa.
4. Evaluar de forma sistemática la satisfacción de las personas destinatarias, profesionales y voluntariado.

9.4 Metodología y herramientas

El Plan de Calidad de AMPC se basa en una metodología participativa y en la mejora continua como principio de gestión.

Las herramientas principales para su aplicación y seguimiento son:

- Encuestas de satisfacción dirigidas a personas usuarias, voluntarias y profesionales
- Reuniones de seguimiento de la Comisión de Calidad y de las áreas de trabajo.
- Memorias de actividades que permiten documentar procesos, incidencias y resultados.
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias, que canaliza la participación y la mejora continua.
- Informes de evaluación elaborados con base en los indicadores definidos en el Plan.

Esta metodología garantiza que las decisiones se tomen con base en datos objetivos, fomentando la transparencia y la participación de todas las personas implicadas en la actividad de AMPC.

9.5 Desarrollo del Plan de Calidad

El desarrollo del Plan de Calidad de AMPC se estructura en **cuatro fases** sucesivas que aseguran la planificación, ejecución y mejora permanente de los procesos.

FASES	ACCIONES	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
PLANIFICACIÓN	-Revisión de los resultados del período anterior y detección de áreas de mejora. - Actualización de los objetivos específicos del Plan de Calidad 2026-2028. - Definición de indicadores de seguimiento y herramientas de evaluación. - Programación de las acciones y responsables para el nuevo ciclo.	Junta Directiva y Comisión de Calidad.	Plan de Calidad actualizado y aprobado; objetivos y responsables definidos.
EJECUCIÓN	- Implementación de las acciones previstas en cada área (proyectos, formación, voluntariado y administración). - Registro de incidencias, buenas prácticas y avances. - Aplicación de procedimientos de control y seguimiento de calidad.	Coordinación General y responsables de área.	Acciones ejecutadas conforme a los objetivos y valores de AMPC.
SEGUIMIENTO	-Revisión periódica del grado de cumplimiento de los objetivos y de los indicadores definidos. - Evaluación y debate de resultados en las reuniones ordinarias de la Junta Directiva. - Propuesta de medidas correctivas o de mejora según las necesidades detectadas.	Junta Directiva y Coordinación General, con apoyo de la Comisión de Calidad.	Evaluación continua documentada y medidas de mejora consensuadas.
EVALUACIÓN	- Evaluación global del período 2026-2028 y análisis de resultados e impacto. - Elaboración del informe final de evaluación del Plan de Calidad. - Actualización del nuevo ciclo de calidad incorporando los aprendizajes obtenidos.	Junta Directiva y Comisión de Calidad.	-Informe Final de Evaluación 2026-2028 y planificación del siguiente ciclo de mejora.

9.6 Indicadores generales

Para cumplir con el principio de mejora continua, es necesario medir los avances y resultados mediante el análisis de datos objetivos obtenidos de los distintos procesos que desarrolla la Asociación.

Con este fin, AMPC establece una serie de indicadores generales de calidad que permiten evaluar el desempeño global, la satisfacción de las personas participantes y la eficacia de las acciones realizadas.

Estos indicadores se revisarán anualmente en el marco de las reuniones de la Junta Directiva, donde se presentarán los resultados y las recomendaciones de mejora para su valoración y aprobación.

Indicadores generales de calidad:

- Resultados de las encuestas de satisfacción de profesionales, personas voluntarias y personas beneficiarias (a través de entrevistas, encuestas o cuestionarios).
- Número y gestión de las quejas, opiniones y sugerencias recibidas, así como el tiempo medio de resolución.
- Resultados de investigaciones, estudios o análisis de datos obtenidos de los diferentes programas y procesos.
- Nivel de desempeño en los servicios y proyectos, en relación con la misión y los objetivos de la Asociación.
- Grado de cumplimiento de los objetivos definidos en los proyectos de la entidad.

9.7 Recursos para la implantación

La ejecución del Plan de Calidad requiere la adecuada movilización de recursos humanos y materiales, bajo la coordinación de la Junta Directiva y la Comisión de Calidad.

a) Recursos humanos y materiales

La Junta Directiva será responsable de garantizar los medios necesarios para la puesta en marcha de las acciones incluidas en el Plan de Calidad, asegurando la disponibilidad de recursos técnicos, administrativos y económicos.

Entre sus funciones destacan:

- Asignar a la Comisión de Calidad la misión de coordinar las acciones planteadas y velar por su cumplimiento.
- Facilitar los recursos materiales, tecnológicos y financieros necesarios para la implantación del Plan.
- Impulsar la formación y sensibilización del personal y del voluntariado en materia de gestión de calidad.

b) Comisión de Calidad: composición y funcionamiento

AMPC cuenta con una Comisión de Calidad encargada de supervisar el cumplimiento, diseño e implantación del Plan de Calidad.

- Estará formada por al menos una persona de la Junta Directiva y una persona integrante de AMPC.

- Su composición, nombramiento o renovación se reflejará en el acta correspondiente de la reunión en la que se acuerde.
- Sus funciones principales son:
 - Coordinar la implantación y el seguimiento del Plan de Calidad.
 - Realizar el seguimiento formal de las medidas acordadas y evaluar los resultados.
 - Proponer a la Junta Directiva las acciones de mejora necesarias.

Las funciones de seguimiento y evaluación de la Comisión de Calidad

se integrarán en las reuniones ordinarias de la Junta Directiva, donde se presentarán las propuestas y observaciones sobre calidad.

De este modo se garantiza la participación de toda la entidad en la revisión de los procesos y en la toma de decisiones sobre las mejoras a aplicar.

Las principales conclusiones quedarán reflejadas en las actas de la Junta Directiva, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de las medidas acordadas

9.8 Responsables

La correcta implementación del Plan de Calidad requiere la participación coordinada de todos los niveles organizativos de AMPC, asegurando que la mejora continua forme parte del funcionamiento ordinario de la entidad.

Las responsabilidades se distribuyen del siguiente modo:

Comisión de Calidad:

Órgano técnico responsable de la coordinación, seguimiento y evaluación del Plan de Calidad.

Sus funciones principales son:

- Coordinar la aplicación de las fases del Plan y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Proponer y revisar los indicadores de evaluación y los sistemas de seguimiento.
- Gestionar el sistema de quejas, sugerencias e incidencias.
- Analizar los resultados obtenidos y formular recomendaciones de mejora.
- Presentar sus propuestas y observaciones en las reuniones de la Junta Directiva.

Junta Directiva:

Órgano responsable de aprobar el Plan de Calidad, supervisar su ejecución y validar las medidas de mejora propuestas.

Sus funciones son:

- Integrar el seguimiento del Plan de Calidad en sus reuniones ordinarias.
- Valorar los informes y recomendaciones de la Comisión de Calidad.
- Garantizar la provisión de los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios.
- Asegurar la coherencia entre los compromisos de calidad y los fines estatutarios de la Asociación.

Coordinación General, Áreas de trabajo y personal técnico:

Cada área (Proyectos, Formación, Voluntariado y Administración) es responsable de ejecutar las acciones de calidad correspondientes a su ámbito y de aportar datos verificables para la

evaluación.

Participan en las reuniones de revisión convocadas por la Junta Directiva y colaboran en la identificación de oportunidades de mejora.

9.9 Seguimiento, evaluación y mejora

El seguimiento del Plan de Calidad se realiza de manera continua y participativa, dentro de las reuniones ordinarias de la Junta Directiva, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos, analizar los resultados y acordar medidas de mejora.

De este modo, se garantiza la implicación de toda la entidad y la transparencia en la toma de decisiones.

Mecanismos de seguimiento:

- Inclusión de un punto específico sobre calidad en el orden del día de las reuniones de Junta Directiva.
- Revisión anual de los indicadores de calidad y análisis de los resultados obtenidos.
- Evaluación de las encuestas de satisfacción y del sistema de quejas, opiniones y sugerencias.
- Valoración del grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan.

Evaluación final:

Al terminar el ejercicio de este plan de calidad se realizará un Informe de Evaluación de Calidad, que recogerá:

- El nivel de cumplimiento de los objetivos y las acciones planificadas.
- Los resultados de los indicadores y tendencias observadas.
- Las incidencias detectadas y las medidas correctivas aplicadas.
- La valoración global de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Las propuestas de mejora para el siguiente ejercicio.

Comunicación de resultados:

Los resultados y propuestas de mejora se presentarán ante la Junta Directiva y la Asamblea General, quedando reflejados en las actas correspondientes.

Además, se promoverá la difusión de los aprendizajes y conclusiones entre las áreas de trabajo y las personas vinculadas a AMPC, fomentando la participación y la transparencia institucional.

10. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos de AMPC representa gráficamente la estructura de funcionamiento de la Asociación y la secuencia de actividades que garantizan la calidad de sus servicios.

Este sistema permite visualizar cómo las necesidades y requisitos de las partes interesadas (personas beneficiarias, personal técnico, voluntariado, entidades colaboradoras y financiadoras) se transforman, a través de los distintos procesos, en resultados y servicios satisfactorios. El mapa se organiza en tres niveles principales:

1 Procesos estratégicos

Son los que orientan la planificación general, el control y la mejora continua de la gestión de la entidad.

Incluyen las siguientes actividades:

- Definición de estrategias y políticas institucionales.
- Establecimiento de objetivos y planes de acción.
- Elaboración, implementación y seguimiento del sistema de gestión.
- Evaluación y control de los objetivos de mejora.

2 Procesos operacionales

Constituyen el núcleo del trabajo de AMPC, ya que en ellos se desarrollan las acciones que materializan la misión de la Asociación.

Comprenden las siguientes actividades:

- Gestión de los servicios y planificación de actividades.
- Formación de profesionales y personas voluntarias.
- Desarrollo, evaluación y modificación de los programas y proyectos.
- Atención de sugerencias y quejas, asegurando la participación activa de las personas implicadas.
- Revisión y actualización de los planes, estrategias y objetivos.

3 Procesos de soporte

Son los procesos que apoyan y facilitan el correcto funcionamiento de los anteriores, garantizando los recursos técnicos, humanos y de comunicación necesarios.

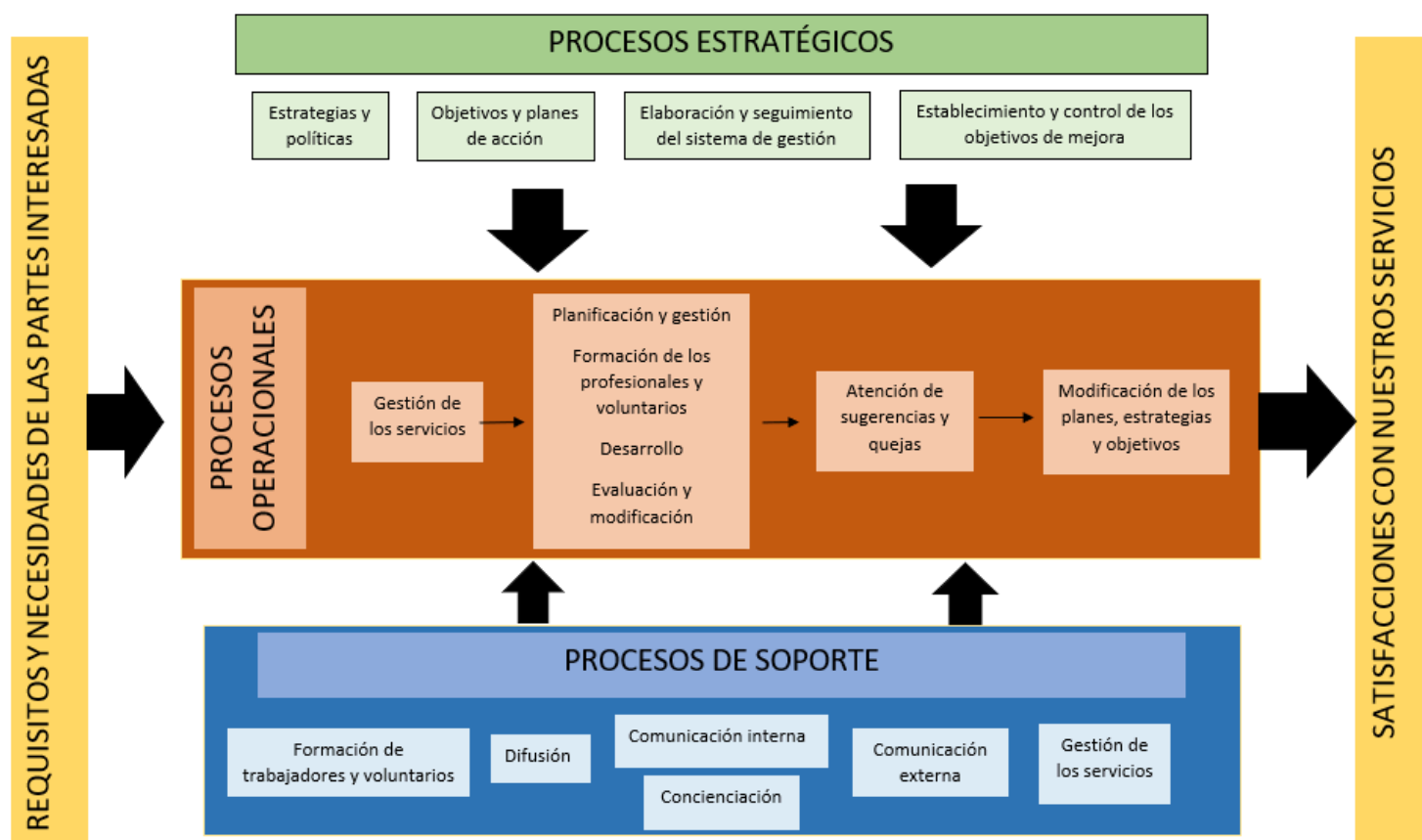
Incluyen:

- Formación interna de trabajadoras/es y personas voluntarias.
- Difusión y sensibilización sobre los fines y valores de AMPC.
- Comunicación interna y externa, y actividades de concienciación social.
- Gestión administrativa y de servicios, que aseguran el soporte operativo de la organización.

Representación gráfica

El Mapa de Procesos de AMPC muestra:

- En los **laterales**, se representan los flujos de entrada (requisitos y necesidades de las partes interesadas) y salida (satisfacción con los servicios).
- En la parte **superior**, los **procesos estratégicos** dirigen la planificación y el control.
- En el centro, los **procesos operacionales** reflejan la actividad esencial de AMPC.
- En la base, los **procesos de soporte** proporcionan el apoyo necesario para el desarrollo de la gestión.



11. DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Calidad de AMPC tiene como finalidad garantizar la trazabilidad, transparencia y coherencia de todas las acciones realizadas en el marco del Plan de Calidad 2026–2028.

Su correcta gestión permite disponer de información actualizada, accesible y verificable sobre los procesos, decisiones y resultados de la entidad.

11.1 Documentos que conforman el Sistema de Calidad

El sistema documental de AMPC está formado por los siguientes elementos:

- **Manual de Calidad:** documento principal que establece la estructura, objetivos, procesos y responsabilidades del sistema.
- **Planes y programas anuales:** planificación de actividades, objetivos específicos y acciones derivadas del Plan de Calidad.
- **Informes/memorias de seguimiento y evaluación:** resultados de los indicadores, valoraciones de satisfacción y propuestas de mejora.
- **Actas de reuniones:** registros de los acuerdos tomados por la Junta Directiva y la Comisión de Calidad.
- **Documentos complementarios:** formularios, encuestas, informes técnicos y cualquier documentación relevante..

11.2 Gestión y control documental

La gestión de los documentos del Sistema de Calidad se basa en los siguientes principios:

- **Actualización:** cada documento se revisa y actualiza en el inicio de cada nuevo ciclo del Plan de Calidad o cuando se producen cambios relevantes.
- **Accesibilidad:** toda la documentación está disponible para las personas que integran la Junta Directiva y las Áreas técnicas, garantizando la transparencia interna.
- **Custodia y archivo:** la documentación es custodiada bajo la responsabilidad de la de las diferentes Áreas de la Coordinación General, en colaboración con la Comisión de Calidad.

11.3 Revisión y mejora

Al cierre de cada ejercicio, la Comisión de Calidad verificará la vigencia y coherencia del sistema documental, proponiendo modificaciones o actualizaciones cuando sea necesario.

La Junta Directiva aprobará las revisiones anuales y custodiará la versión definitiva del Manual de Calidad.

12. CATÁLOGO DE SERVICIOS

En AMPC se llevan a cabo los siguientes programas:

MEDIACIÓN PENITENCIARIA

La prisión es, posiblemente, el contexto más necesitado de espacios para el diálogo y la paz. Esto es posible a través de la reconciliación y el acuerdo común que ofrece la mediación en caso de diferencia interpersonal no resuelta cara a cara.

La Mediación es utilizada como recurso para devolver a las personas privadas de libertad parte de la percepción de control sobre sus vidas, a través de una forma alternativa de resolver sus conflictos de convivencia, y como fin último, pacificar las relaciones y disminuir parte de la tensión propia del contexto en el que conviven.

DIÁLOGOS RESTAURATIVOS

El programa “Diálogos Restaurativos: Responsabilización y Reparación del Daño”, es un programa de justicia restaurativa cuyo objetivo es ofrecer herramientas de apoyo tanto a víctimas como victimarios, mediante un proceso de diálogo e integración entre ambas partes.

Los Diálogos Restaurativos permiten explorar los efectos del delito en las víctimas, personas infractoras y la comunidad. El diálogo se percibe como algo beneficioso para la víctima porque le ofrece la oportunidad de expresar las consecuencias de haber sufrido el delito y entender la naturaleza humana de la persona infractora a través de sus propias experiencias, de tal forma que puedan ayudar a su restitución. A su vez, la persona infractora se hace más consciente del daño que ha provocado tanto a las víctimas como a la comunidad, lo cual reduce la posibilidad de reincidencia en la conducta delictiva.

ELMIRA

El “Programa Elmira, atención a víctimas del delito”, nace en el año 2020 como una apuesta desde la Asociación por ofrecer una atención específica a víctimas de delitos desde la óptica de la justicia restaurativa. El objetivo es alcanzar el empoderamiento y reintegración de la víctima, facilitando la incorporación del suceso traumático en su propia historia, creando un espacio especialmente diseñado para ellas, con efecto catártico y terapéutico.

DIÁLOGOS RESTAURATIVOS. REVINCULACIÓN ENTRE PERSONAS INFRACTORAS Y VÍCTIMAS FAMILIARES

Se trata de un programa de justicia restaurativa, donde por primera vez los destinatarios directos son las familias de las personas reclusas y penadas, como víctimas del delito de acuerdo a los derechos reconocidos en el Estatuto de la Víctima y las directivas europeas.

El proyecto se dirige a unidades familiares afectadas por la incursión de uno de sus miembros en la vida delictiva. Tiene 3 líneas de acción:

- Reparar y asistir a estas familias. El Estatuto de la Víctima (Ley 4/2015) y las directivas europeas olvidan incluirlas como víctimas del delito, y no les hacen partícipes del derecho a asistencia y reparación.

- Prevención terciaria, acciones realizadas una vez cometido el delito, que tras el análisis de sus consecuencias reales en la familia, en la comunidad y en la sociedad, eviten que éste se repita.
- Prevención secundaria, acciones en un ámbito y colectivo específico que tienen alto riesgo de cometer un hecho delictivo.

PLAN DE REINSERCIÓN

El programa, desarrollado bajo los principios y fines de la justicia restaurativa, nace en 2023 con la finalidad de prestar apoyo y acompañamiento a personas infractoras en su proceso de inserción social.

A partir de la experiencia acumulada en programas de justicia restaurativa en el ámbito penitenciario, AMPC detectó las necesidades y dificultades que enfrentan las personas penadas al reintegrarse en la sociedad.

El programa ofrece acompañamiento integral mediante acciones de orientación social, derivación a recursos formativos y de empleo, capacitación en habilidades personales, uso de nuevas tecnologías, gestión del tiempo libre y fortalecimiento de la comunicación y la convivencia.

El trabajo en red constituye un pilar esencial del Plan de Reinserción, desarrollándose en colaboración con entidades del tercer sector para garantizar una atención individualizada y adaptada a cada persona usuaria.

VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS

El programa promueve la participación activa de la ciudadanía y del estudiantado universitario en las actividades de AMPC.

Se ofrece formación, acompañamiento y tutorización personalizada durante todo el proceso, con el objetivo de favorecer la sensibilización, el aprendizaje práctico y el compromiso social.

Las personas participantes adquieren competencias en mediación, gestión de conflictos y justicia restaurativa, recibiendo certificación de su experiencia si lo solicitan.

ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

AMPC desarrolla acciones formativas y de sensibilización dirigidas a profesionales, voluntariado, personas privadas de libertad y ciudadanía en general.

A través de talleres, seminarios, charlas y materiales divulgativos, se promueve el conocimiento de la mediación, la justicia restaurativa y la cultura de paz como herramientas de transformación social.

Estas actividades se adaptan a distintos contextos (penitenciarios, comunitarios, educativos y sociales) y cuentan con la colaboración de entidades públicas y privadas.

13. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Para AMPC, la transparencia y el trato cercano y personalizado son esenciales para que nuestra labor tenga un impacto positivo en la sociedad.

La comunicación es un eje fundamental del funcionamiento de la Asociación y se concibe como una herramienta para fortalecer la unidad interna, fomentar la participación, mejorar la coordinación y reforzar los vínculos con las entidades y personas con las que colaboramos.

13.1 Comunicación interna

La comunicación interna entre las personas que forman parte de AMPC es imprescindible para lograr la cohesión, la coordinación y el éxito en nuestras contribuciones.

Se promueve un flujo constante de información entre la Junta Directiva, el personal técnico, las personas voluntarias y las colaboradoras, basado en la confianza, la claridad y la participación.

Mecanismos y herramientas:

- Reuniones de coordinación y seguimiento entre las distintas áreas.
- Circulares informativas y comunicados internos.
- Carpeta compartida o espacio digital de trabajo común.
- Registro y archivo de actas y acuerdos.
- Canales de consulta y comunicación directa entre las diferentes Áreas.

Esta comunicación interna contribuye a la unidad institucional y a la mejora continua de la gestión, garantizando que todas las personas implicadas dispongan de la información necesaria para el desarrollo de su labor.

13.2 Comunicación externa

La comunicación externa que realiza AMPC busca reflejar el compromiso y la colaboración que mantenemos con nuestras entidades aliadas, personas colaboradoras, instituciones y ciudadanía en general.

Esta comunicación es la parte no visible de un compromiso que nos une y nos permite alcanzar nuestros objetivos compartidos.

Se fomenta una comunicación proactiva, continuada y adaptada a las circunstancias, estableciendo vínculos sólidos y bidireccionales con todas las partes interesadas.

Canales y herramientas:

- Página web institucional: www.mediacionypacificacion.es.
En ella se incluyen:
 - Los canales de comunicación disponibles (correo electrónico, redes sociales y dirección del local para atención presencial).
 - El sistema de quejas y reclamaciones.
 - Las memorias anuales de la entidad.
 - Los Planes de Calidad y de Voluntariado.
 - La descripción actualizada de nuestras actividades, equipo y entidades colaboradoras.
 - Difusión de boletines semestrales
- Convenios de colaboración firmados con entidades y organizaciones con las que se desarrollan proyectos conjuntos.
- Publicaciones y participación en medios, jornadas y espacios de intercambio.

- Difusión a través de redes sociales y campañas de sensibilización.

13.3 Objetivos de la comunicación institucional

- Garantizar la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas.
- Fortalecer la identidad institucional y la coherencia de los mensajes.
- Promover la participación y la colaboración activa de todas las personas vinculadas a AMPC.
- Favorecer la creación de lazos de confianza con entidades públicas y privadas.
- Dar visibilidad a la labor desarrollada y a los valores de la mediación y la justicia restaurativa.

14. LEGALIDAD

14.1 NORMATIVA INTERNA

- Estatutos de AMPC, aprobados y actualizados en abril de 2025.
- Reglamentos y protocolos internos, que regulan la gestión, la participación, el voluntariado y la calidad.
- Código Ético y Código de Conducta de AMPC, que establecen los principios de actuación profesional y los valores institucionales.
- Plan de Calidad 2026–2028, Plan de Voluntariado 2025–2027, Plan de Igualdad y Plan de Conciliación, como instrumentos estratégicos de gestión y desarrollo organizativo.

14.2 NORMATIVA EXTERNA

- **Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo**, reguladora del Derecho de Asociación.
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Reglamento (UE) 2016/679**, de 27 de abril, General de Protección de Datos (RGPD).
- **Normativa autonómica** en materia de mediación, voluntariado e igualdad de oportunidades aplicable en la comunidad donde AMPC desarrolla su actividad.

Las personas son informadas de que los datos recabados serán utilizados con fines estadísticos y de investigación, sin ser utilizados ni divulgados para otros fines sin su consentimiento.

14.3 CANAL DE DENUNCIAS

Disponemos de un canal de denuncias interno mediante el cual se podrá dar notificación sobre las actividades o conductas irregulares que den o puedan dar incumplimiento del Código de Conducta de AMPC, Código Ético de AMPC, Código Deontológico de la práctica profesional o la posible comisión de un delito penal, por parte de los miembros de la entidad.

Este canal, que consiste en una dirección de correo electrónico (ampcdenuncias@gmail.com) gestionada por la Comisión Ética, será privado, y las demandas recibidas serán tratadas con la mayor brevedad y eficacia posible a la Junta Directiva, subsanando las posibles consecuencias acontecidas, e incidiendo sobre las causas que han dado lugar al suceso. Una vez que se reciba la denuncia será puesta en conocimiento de la Junta Directiva, para decidir entre esta y la Comisión Ética las acciones que se van a llevar a cabo.

15. ANEXOS

15.1 CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Fecha de realización:

Nombre de la actividad/taller:

	 Muy Insatisfecho Insatisfecha 1	 Bastante Insatisfecho Insatisfecha 2	 Algo Insatisfecho Insatisfecha 3	 Algo Satisfecho Satisfecha 4	 Bastante Satisfecho Satisfecha 5	 Muy Satisfecho Satisfecha 6
En relación a la atención y el trato recibido por AMPC se encuentra						
En relación al apoyo recibido para realizar el taller/actividad						
En relación al horario dispuesto para el taller/actividad						
En relación a la información recibida de las personas que han impartido el taller/actividad						
En relación al nivel de participación que se permite en el taller/actividad						
En relación a las instalaciones:						
El grado de satisfacción general con el taller/actividad						
¿En qué deberíamos mejorar? Déjanos tu comentario						

15.2 CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE FORMACIONES INTERNAS

FORMACIÓN

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

* Indica que la pregunta es obligatoria

SEXO *

☐ Femenino

☐ Masculino

PERFIL *

☐ Voluntariado

☐ Prácticas

☐ Personal

EN RELACIÓN A LOS CONTENIDOS *

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

MATERIAL DIDÁCTICO *

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

PONENTE *

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

ORGANIZACIÓN *

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

SATISFACCIÓN GENERAL *

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

OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS *

Texto de respuesta larga

.....

15.3 CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIADO/PRÁCTICAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.

Señala tu rol participativo en AMPC *

☐ Voluntariado

☐ Prácticas

sexo: *

☐ Femenino

☐ Masculino

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? *

Texto de respuesta larga

.....

Déjanos tus comentarios *

Texto de respuesta larga

.....

15.4 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL AMPC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAL AMPC

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: *

☐ Femenino

☐ Masculino

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

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

El apoyo recibido por el personal directivo para el desempeño de mi trabajo: *

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

El apoyo recibido por mis compañeros/as para el desempeño mi trabajo: *

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

La comunicación entre la plantilla, la información que se me brinda y el intercambio de opiniones para la mejora de la entidad: *

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

La valoración de mis opiniones para la mejora de la entidad: *

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

El respeto de mi horario laboral, días de descanso y vacaciones: *

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

La flexibilidad y conciliación con la vida personal y familiar. *

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

Mi crecimiento y desarrollo laboral en la entidad: *

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

El nivel de participación en la toma de decisiones de la entidad: *

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

Las instalaciones proporcionadas por la entidad para el desempeño de mi actividad laboral: *

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

El grado de satisfacción general con la gestión de la entidad: *

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

Comentarios, sugerencias, aspectos a mejorar o destacar, etc. *

Texto de respuesta larga

.....

15.5 MODELO ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD

FECHA: HORA:

LUGAR:

ASISTENTES:

ORDEN DEL DÍA:

RESUMEN DE TEMAS TRATADOS: