

# Plan de Satisfacción

Responsable de Calidad e Igualdad, agosto de 2024



# Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivos del plan.....	3
3. Conceptos y dimensiones .....	4
Satisfacción de personas usuarias .....	4
Satisfacción del personal.....	6
Satisfacción de personas socias .....	10
4. Implementación del Plan .....	12
Actividades .....	12
Medios de distribución de encuestas .....	14
Cronograma .....	16
Responsables.....	17
5. Conclusión .....	20

# 1. Introducción

El presente Plan de Satisfacción tiene como finalidad principal mejorar la experiencia y el bienestar de las personas trabajadoras, socias y usuarias de ASPAYM Castilla y León. Nos proponemos identificar y abordar las necesidades y expectativas de todas las personas que interactúan con la organización, garantizando así que se sientan valoradas y escuchadas. A través de este plan, buscamos fortalecer la relación con nuestras personas usuarias y nuestro personal, incrementando su satisfacción y lealtad.

ASPAYM Castilla y León está dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con lesión medular y otras discapacidades físicas. Desde su fundación, ha sido un referente en la prestación de servicios de rehabilitación, formación, integración laboral y actividades de ocio inclusivo. Este Plan de Satisfacción abarca a todas las personas trabajadoras y usuarias de nuestros servicios, así como al personal y personas socias que contribuyen al funcionamiento diario de las entidades Fundación ASPAYM Castilla y León, Asociación ASPAYM Castilla y León, ASPAYM Castilla y León Juventud y CETEO S.L (en adelante, ASPAYM Castilla y León).

La satisfacción de nuestras personas usuarias es un indicador clave del éxito de nuestras actividades y servicios. Para mantener y elevar nuestros estándares de calidad, es crucial contar con un enfoque sistemático y proactivo. Este plan se desarrolla en un contexto en el que la calidad del servicio y la atención personalizada son prioritarias para ASPAYM Castilla y León.

# 2. Objetivos del plan

El objetivo general perseguido es “mejorar la experiencia y el bienestar de las personas trabajadoras y usuarias de ASPAYM Castilla y León”. Los objetivos específicos que buscamos y las metas concretas y medibles que se desean alcanzar son:

**Identificar necesidades y expectativas:** a través de la recogida de datos y el análisis de feedback pretendemos comprender mejor las necesidades y expectativas de las personas trabajadoras y usuarias.

**Mejorar la calidad del servicio:** implementar acciones concretas que respondan a las áreas de mejora identificadas, asegurando una atención más eficiente y personalizada.

**Incrementar la participación y el compromiso:** fomentar una mayor participación de las personas asociadas y usuarias en las actividades y procesos de toma de decisiones de la organización.

**Desarrollar una cultura de mejora continua:** establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante que nos permita realizar ajustes y mejoras de manera regular y sostenida en el tiempo.

### 3. Conceptos y dimensiones

La operacionalización del plan implica definir claramente las dimensiones y los indicadores específicos que se medirán para evaluar la satisfacción de las personas usuarias y del personal.

#### Satisfacción de personas usuarias

La satisfacción de las personas usuarias es un indicador fundamental del éxito y la efectividad de ASPAYM Castilla y León. Comprender y atender las necesidades y expectativas de las personas que utilizan nuestros servicios no solo es esencial para cumplir con nuestra misión, sino que también fortalece la relación de confianza y compromiso entre la organización y su comunidad. Evaluar la satisfacción de las personas usuarias nos permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para ofrecer un servicio de alta calidad, personalizado y accesible. Este documento presenta un marco integral de evaluación basado en diversas dimensiones clave.

A continuación, se detallan las principales dimensiones a medir en la satisfacción de las personas usuarias identificadas como prioritarias. En la evaluación de cada servicio se incluyen dimensiones específicas según la naturaleza del mismo.

#### *Atención personalizada*

La atención personalizada se refiere a la capacidad de la organización para adaptarse a las necesidades individuales de cada persona usuaria. Esto incluye la empatía, el respeto y la capacidad de respuesta del personal al tratar con cada persona.

Medir la atención personalizada es crucial porque cada persona usuaria tiene necesidades y expectativas únicas. Una atención personalizada puede mejorar significativamente la experiencia de cada persona usuaria, aumentando su satisfacción y fidelización. Además, permite identificar áreas específicas donde el personal puede recibir capacitación adicional para mejorar sus habilidades interpersonales, lo que es esencial para ofrecer un servicio de alta calidad.

#### *Calidad de los servicios*

La calidad de los servicios se refiere a la percepción general de las personas usuarias sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por ASPAYM Castilla y León. Esto incluye la competencia del personal, la disponibilidad de recursos y la satisfacción con los resultados obtenidos.

Evaluar la calidad de los servicios es fundamental para asegurar que la organización cumple con sus objetivos y proporciona un valor real a las personas usuarias. Una alta calidad en los servicios puede aumentar la confianza y la satisfacción de las personas usuarias, además de mejorar la reputación de la organización. Identificar áreas de mejora en este aspecto puede conducir a la optimización de procesos y a la implementación de mejores prácticas.

#### *Impacto en la calidad de vida*

El impacto en la calidad de vida se refiere a cómo los servicios y actividades de ASPAYM Castilla y León contribuyen al bienestar general de las personas usuarias. Esto incluye aspectos físicos, emocionales y sociales de la vida de las personas.

Medir el impacto en la calidad de vida es esencial para comprender el verdadero valor de los servicios proporcionados. Un enfoque en mejorar la calidad de vida de las personas usuarias ayuda a la organización a dirigir sus recursos y esfuerzos hacia actividades que tienen un impacto significativo y positivo. Esto no solo mejora la satisfacción de las personas usuarias, sino que también refuerza la misión de la organización de contribuir al bienestar integral de su comunidad.

### *Accesibilidad y seguridad*

La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que las personas usuarias pueden acceder a los servicios e instalaciones de ASPAYM Castilla y León, mientras que la seguridad se refiere a la percepción de las personas usuarias sobre su bienestar físico y emocional al utilizar dichos servicios.

Evaluar la accesibilidad y seguridad es crucial para garantizar que todos los servicios e instalaciones sean inclusivos y seguros para todas las personas. La falta de accesibilidad y seguridad puede ser una barrera significativa para muchas personas, limitando su capacidad para beneficiarse plenamente de los servicios ofrecidos. Mejorar en estos aspectos puede aumentar la participación y satisfacción de las personas usuarias, haciendo que los servicios sean más inclusivos y eficaces.

### *Información y asesoramiento*

La dimensión de información y asesoramiento se refiere a la calidad, claridad y utilidad de la información y el asesoramiento proporcionados a las personas usuarias por ASPAYM Castilla y León. Esto incluye la orientación sobre servicios disponibles, derechos, recursos externos y cualquier otro tipo de apoyo informativo.

Medir la calidad de la información y el asesoramiento es fundamental porque una buena comunicación puede empoderar a las personas usuarias, ayudándoles a tomar decisiones informadas y a utilizar los servicios de manera más efectiva. La falta de información clara y útil puede llevar a malentendidos, frustración y una menor satisfacción con los servicios. Asegurar que la información y el asesoramiento sean de alta calidad puede mejorar significativamente la experiencia de las personas usuarias y su percepción de la organización.

### **Satisfacción del personal**

La satisfacción del personal es un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En ASPAYM Castilla y León, reconocer y atender las necesidades y expectativas del personal no solo mejora el ambiente laboral, sino que también repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a las personas usuarias. Para ello, es

esencial contar con una evaluación sistemática y exhaustiva de diversos aspectos del entorno laboral. Este documento presenta un marco integral de evaluación basado en las siguientes dimensiones: ambiente de trabajo, desarrollo profesional, comunicación interna, equilibrio vida-trabajo, reconocimiento y recompensa, autonomía y toma de decisiones, trato con las personas usuarias y sus familias y, por último, recursos y espacios de trabajo. A continuación, se detallan las definiciones de cada una de estas dimensiones, proporcionando una base sólida para la implementación de estrategias de mejora.

### *Ambiente de trabajo*

El ambiente de trabajo se refiere a las condiciones físicas y emocionales en las que el personal realiza sus tareas diarias. Esto incluye la atmósfera laboral, las relaciones entre colegas y la disposición y adecuación de los espacios de trabajo.

Un ambiente de trabajo positivo es crucial para el bienestar y la productividad del personal. Las condiciones laborales adecuadas y las buenas relaciones interpersonales fomentan la motivación y el compromiso del personal, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción laboral. Evaluar y mejorar el ambiente de trabajo puede llevar a un equipo más cohesionado y eficiente, lo que beneficia a toda la organización.

### *Desarrollo profesional*

El desarrollo profesional se refiere a las oportunidades que tiene el personal para adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias que les permitan crecer dentro de la organización. Esto incluye formación, talleres, cursos y oportunidades de promoción.

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional es vital para mantener al personal motivado y comprometido. La posibilidad de avanzar en su carrera y adquirir nuevas competencias no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también incrementa la capacidad del personal para contribuir de manera efectiva a la organización. Evaluar y promover el desarrollo profesional ayuda a retener talento y a crear un equipo más competente y preparado.

### *Comunicación interna*

La comunicación interna se refiere a la calidad y efectividad de las interacciones y el flujo de información dentro de la organización. Esto incluye la claridad de los mensajes, la frecuencia de las comunicaciones y la accesibilidad de la información relevante para el personal.

Una comunicación interna efectiva es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Asegura que el personal esté bien informado, alineado con los objetivos organizacionales y pueda expresar sus ideas y preocupaciones. Mejorar la comunicación interna puede reducir malentendidos, aumentar la transparencia y fomentar un sentido de pertenencia y participación en el personal.

### *Equilibrio Vida-Trabajo*

El equilibrio vida-trabajo se refiere a la capacidad del personal para gestionar sus responsabilidades laborales y personales de manera equilibrada y satisfactoria. Esto incluye la flexibilidad laboral, la carga de trabajo y las políticas de conciliación familiar.

Un buen equilibrio entre la vida laboral y personal es esencial para la salud y el bienestar del personal. Las organizaciones que apoyan este equilibrio tienden a tener personal más feliz y productivo, y menos problemas de ausentismo y rotación. Evaluar y mejorar el equilibrio vida-trabajo ayuda a crear un entorno laboral más saludable y sostenible donde el personal se sienta valorado y apoyado.

### *Reconocimiento y recompensa*

El reconocimiento y recompensa se refiere a cómo la organización valora y reconoce las contribuciones y logros del personal. Esto incluye elogios, incentivos económicos, promociones y otros tipos de reconocimiento formal e informal.

El reconocimiento y la recompensa son factores clave para la motivación y satisfacción del personal. Sentirse valorado y apreciado por el trabajo realizado aumenta la moral y el compromiso. Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas efectivos puede



mejorar significativamente la retención del personal y fomentar una cultura organizacional positiva.

#### *Autonomía y toma de decisiones*

La autonomía y toma de decisiones se refiere al grado de independencia que tiene el personal para tomar decisiones relacionadas con su trabajo. Esto incluye la capacidad de planificar y ejecutar tareas sin una supervisión constante, así como la participación en la toma de decisiones a nivel organizacional.

La autonomía en el trabajo es un factor importante para la satisfacción laboral. Cuando el personal tiene la libertad de tomar decisiones y controlar cómo se lleva a cabo su trabajo, suele sentirse más empoderado y motivado. Además, la inclusión del personal en decisiones estratégicas puede aumentar su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Evaluar y mejorar la autonomía y la participación en la toma de decisiones puede conducir a un personal más satisfecho y a una mayor innovación y eficiencia dentro de la organización.

#### *Trato con las personas usuarias y sus familias*

El trato con las personas usuarias y sus familias se refiere a la calidad de las interacciones y la comunicación entre el personal y las personas que reciben los servicios, así como sus familias. Esto incluye la empatía, el respeto, la capacidad de respuesta, y la efectividad en la resolución de problemas y la prestación de apoyo.

El trato con las personas usuarias y sus familias es fundamental para el éxito de cualquier organización de servicios. Un trato adecuado y empático no solo mejora la satisfacción de las personas usuarias, sino que también fortalece la relación de confianza entre la organización y su comunidad. Evaluar y mejorar este aspecto garantiza que el personal esté capacitado para manejar situaciones difíciles con sensibilidad y profesionalismo, lo que es esencial para mantener una alta calidad de servicio y una buena reputación. Además, un trato positivo y respetuoso puede aumentar la colaboración y el apoyo de las familias, lo que contribuye al bienestar general de las personas usuarias.

## *Recursos y espacios de trabajo*

Los recursos y espacios de trabajo se refieren a la disponibilidad y adecuación de los materiales, herramientas, equipos e instalaciones necesarios para que el personal realice sus tareas de manera eficiente y cómoda. Esto incluye tanto los recursos físicos (oficinas, equipos, materiales) como los recursos digitales (software, plataformas en línea).

La disponibilidad y calidad de los recursos y espacios de trabajo son fundamentales para la satisfacción y productividad del personal. Un entorno bien equipado y adecuado facilita el desempeño eficiente de las tareas, reduce la frustración y el estrés y contribuye a un ambiente laboral positivo. Evaluar y mejorar estos aspectos asegura que el personal tenga todo lo necesario para realizar su trabajo de manera efectiva, lo que es crucial para mantener altos niveles de motivación y satisfacción.

## **Satisfacción de personas socias**

La satisfacción de las personas socias es fundamental para el éxito y sostenibilidad. Evaluar sus experiencias y percepciones no solo nos ayuda a mejorar la calidad de nuestras actividades y servicios, sino que también fortalece la relación de confianza y compromiso entre la organización y las personas asociadas. Para asegurar que nuestras iniciativas respondan adecuadamente a sus expectativas y necesidades, es esencial contar con un marco de evaluación sistemático que abarque todas las áreas relevantes.

A continuación, se presentan las dimensiones clave para la evaluación de la satisfacción de las personas socias, tanto específicas de cada actividad organizada como generales sobre la interacción continua con la organización.

### *Calidad de la actividad*

La calidad de las actividades es fundamental para evaluar la percepción de las personas socias sobre cada evento o actividad organizada por ASPAYM Castilla y León. Esta dimensión abarca la planificación y organización previa, asegurando que la comunicación sobre la actividad sea clara y suficiente. Además, incluye la valoración del contenido presentado y la calidad de su ejecución, así como la relevancia y utilidad de la actividad

para las personas socias. Una actividad bien organizada y ejecutada no solo satisface las expectativas inmediatas, sino que también refuerza la confianza en la organización.

### *Participación y compromiso*

Esta dimensión mide el grado de participación activa y compromiso de las personas socias durante las actividades. La interacción y la oportunidad de participar activamente son cruciales, ya que fomentan un ambiente de inclusión y pertenencia. Sentirse bienvenido/a e incluido/a en las actividades es vital para el bienestar emocional y la satisfacción general de las personas socias, lo que a su vez refuerza su compromiso con ASPAYM Castilla y León.

### *Comunicación y difusión*

La comunicación y difusión de la información son esenciales para el éxito de cualquier actividad. Esta dimensión evalúa la claridad y comprensión de la información proporcionada sobre las actividades, así como la efectividad de los canales de comunicación utilizados. Además, se considera la disponibilidad de oportunidades para que las personas socias den su feedback. Una comunicación efectiva asegura que las personas socias estén bien informadas y se sientan escuchadas, lo que aumenta su satisfacción y confianza en la organización.

### *Beneficios para las personas socias*

Evaluar los beneficios que las personas socias perciben de las actividades organizadas y ventajas generales es crucial. Esta dimensión se centra en el valor percibido de participar en las actividades y el impacto positivo de los beneficios en su bienestar y calidad de vida. Las actividades que ofrecen un valor tangible y mejoran la calidad de vida de las personas socias refuerzan la misión de ASPAYM Castilla y León y su compromiso con su comunidad.

### *Organización general*

La percepción general sobre la organización y gestión de ASPAYM Castilla y León también es una dimensión clave. Aquí se evalúa la eficiencia en la organización y ejecución de

actividades y servicios, así como la capacidad de respuesta a preguntas, problemas o necesidades planteadas por las personas socias. Una gestión eficiente y receptiva no solo mejora la satisfacción inmediata, sino que también establece una base sólida de confianza y fidelidad a largo plazo.

#### *Acceso a información*

El acceso a información relevante y de calidad es esencial para que las personas socias puedan beneficiarse plenamente de los servicios y actividades ofrecidos. Esta dimensión evalúa la facilidad con la que pueden acceder a la información necesaria, así como la calidad, claridad y utilidad de la misma. Un acceso adecuado a la información empodera a las personas socias, permitiéndoles tomar decisiones informadas y aprovechar al máximo los recursos disponibles.

## 4. Implementación del Plan

### Actividades

Para la elaboración y ejecución de este Plan de Satisfacción, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

**Encuestas de satisfacción de personas usuarias:** se llevará a cabo una recopilación continua de feedback de las personas usuarias a través de encuestas disponibles en tablets en las sedes físicas y mediante enlaces o códigos QR para servicios no directamente relacionados con la sede. Este enfoque permite que la recopilación de datos sea fluida y constante a lo largo del año.

- **Objetivo:** obtener opiniones y sugerencias sobre la calidad del servicio, la atención personalizada, y otros aspectos relevantes, para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades de las personas usuarias.

**Encuestas de satisfacción del personal:** se enviarán encuestas al personal a través del boletín interno durante estos meses. El boletín proporcionará un enlace a la encuesta, garantizando que el personal tenga acceso fácil y directo para completar la evaluación.

- Objetivo: evaluar la satisfacción del personal respecto al ambiente de trabajo, desarrollo profesional, comunicación interna, y otros factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

**Encuestas de satisfacción de personas socias:** se enviarán encuestas a las personas socias por correo electrónico o mediante medios electrónicos durante estos meses. Las encuestas se diseñarán para recopilar opiniones sobre la participación en actividades y servicios ofrecidos a las personas socias.

- Objetivo: recoger feedback de las personas socias sobre su experiencia y satisfacción con los servicios y actividades proporcionados, para mejorar su involucramiento y experiencia general.

**Análisis de datos:** se recopilarán y analizarán los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción. Utilizando herramientas estadísticas, se identificará la tendencia general y las áreas específicas que requieren atención. Así mismo, se evaluarán los comentarios abiertos y el feedback adicional para obtener una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de las personas usuarias y del personal.

- Objetivo: interpretar los datos recogidos para comprender la percepción de las personas usuarias, el personal y las personas socias, y preparar el informe de satisfacción.

**Emisión de informe anual de satisfacción:** basado en el análisis de datos, se elaborará un informe detallado que resuma los hallazgos incluyendo estadísticas clave, áreas de éxito y áreas que requieran atención.

- Objetivo: comunicar los resultados de la evaluación de satisfacción a todos los niveles de la organización y a las partes interesadas, proporcionando una base para la planificación de mejoras.

**Difusión de los informes anuales de satisfacción:** la actividad de difusión de los informes anuales de satisfacción consiste en comunicar los resultados y conclusiones derivadas de las encuestas de satisfacción realizadas a personas usuarias, personal y personas socias.

- Objetivo: este proceso de difusión tiene como objetivo asegurar que toda la comunidad relacionada con ASPAYM Castilla y León esté informada sobre el rendimiento de la organización en términos de satisfacción y calidad del servicio.

- **Difusión interna:** envío del informe al personal interno, utilizando canales como boletines internos, correos electrónicos y reuniones de equipo para garantizar que todos los miembros de la organización estén al tanto de los resultados y las acciones a seguir.
- **Difusión externa:** compartición del informe con las personas usuarias y personas socias a través del sitio web de la organización y cualquier otro canal de comunicación relevante. Esto asegura la transparencia y permite que todas las personas interesadas conozcan cómo se están abordando sus opiniones y sugerencias.

**Análisis de resultados y estrategias de mejora:** en enero del año siguiente, se llevará a cabo un análisis exhaustivo junto con las personas responsables de los servicios y el área directiva de los resultados del informe de satisfacción y se desarrollarán estrategias de mejora basadas en los hallazgos. En el caso de la implementación de estrategias de mejora, se podrá plantear la realización de una evaluación en un período de tiempo más corto de un año, para favorecer un seguimiento más continuado.

- **Objetivo:** crear un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas en el informe y desarrollar estrategias para optimizar la satisfacción de personas usuarias, personal y personas socias.

**Ajustes del cuestionario:** si se identifican deficiencias o áreas de mejora en los cuestionarios utilizados durante el proceso, se realizarán ajustes para mejorar la eficacia y precisión de las encuestas futuras.

- **Objetivo:** refinar y ajustar los cuestionarios para que se alineen mejor con las necesidades de recopilación de datos y para obtener información más relevante y útil en las siguientes rondas de encuestas.

## **Medios de distribución de encuestas**

Para garantizar una recopilación efectiva y representativa de opiniones y sugerencias, se utilizarán varios métodos de distribución para las encuestas dirigidas a las personas usuarias, el personal y las personas socias. A continuación se detallan los medios de distribución que se emplearán para cada grupo:

## **Personas usuarias**

Sedes físicas: en las sedes de ASPAYM Castilla y León, se dispondrá de una tablet en un área designada para que las personas usuarias puedan completar la encuesta de satisfacción en el lugar. Este método ofrece una forma accesible y directa de recoger feedback, permitiendo a las personas usuarias proporcionar sus opiniones de manera inmediata después de utilizar los servicios. El personal del centro y de atención directa estará capacitado para orientar y auxiliar a las personas usuarias cuando lo precisen para completar la encuesta, sin interferir de ninguna manera en las respuestas de las mismas.

Otros: para aquellos servicios y actividades que no están directamente vinculados con las sedes físicas y por adecuación a su situación particular, se utilizarán códigos QR y enlaces enviados por correo electrónico. Estos códigos QR y enlaces estarán disponibles en materiales informativos y comunicativos relacionados con los servicios, facilitando el acceso a la encuesta desde cualquier dispositivo móvil o computador. De esta forma, se asegura que todas las personas usuarias, independientemente de su ubicación o tipo de servicio, puedan participar en la evaluación.

## **Personal**

Boletín interno: Las encuestas dirigidas al personal serán enviadas una vez al año a través del boletín interno de la organización. Este boletín es una herramienta de comunicación clave que garantiza que todos los miembros del personal reciban la encuesta de manera centralizada y organizada. Además, el boletín interno proporciona un canal familiar y de confianza para la distribución de encuestas, aumentando la probabilidad de participación y la calidad de las respuestas obtenidas.

## **Personas socias**

Para evaluar la satisfacción de las personas socias de ASPAYM Castilla y León, se utilizarán encuestas en papel distribuidas al finalizar cada actividad organizada. Este método asegura una alta tasa de respuesta y permite recopilar feedback inmediato de las personas socias, lo que facilita la identificación rápida de áreas de mejora. Las encuestas incluirán preguntas específicas sobre la actividad recién finalizada y aspectos generales como la comunicación, organización, beneficios percibidos e información proporcionada por la

organización. Al terminar cada actividad, el personal entregará las encuestas, explicando la importancia de su feedback, y se recogerán en el momento de manera anónima. La utilización de encuestas en papel presenta varias ventajas, como la inmediatez en la obtención de feedback y la accesibilidad para todas las personas socias, independientemente de su acceso a la tecnología. Este enfoque asegura que se reciben opiniones detalladas y representativas, lo que permitirá ajustar y mejorar futuras actividades y servicios en función de las necesidades y expectativas de su comunidad. Este método contribuye a la mejora continua de la organización, garantizando que las personas socias se sientan escuchadas y valoradas.

Estos métodos de distribución están diseñados para maximizar la accesibilidad y la tasa de respuesta, asegurando que se recojan las opiniones de todos los grupos relevantes. La combinación de encuestas en tabletas en las sedes, enlaces y códigos QR para servicios no presenciales, así como el uso del boletín interno y el correo electrónico para el personal y las personas socias, facilita una participación amplia y representativa en el proceso de evaluación de satisfacción.

## Cronograma

A continuación, se presenta un calendario detallado con fechas clave para la implementación de cada acción, que se repetirá anualmente.

Actividad / mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Encuestas satisfacción personas usuarias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Encuestas satisfacción del personas trabajadoras									■	■		
Encuestas satisfacción personas socias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Análisis de datos											■	
Emisión de informe de satisfacción												■
Análisis de resultados y estrategias de mejora	■											
Ajustes del cuestionario (si se considerara necesario)	■											



## Responsables

Para garantizar el éxito en la implementación del Plan de Satisfacción de ASPAYM Castilla y León, es fundamental que cada etapa del proceso sea gestionada de manera eficiente y efectiva. La colaboración entre diferentes perfiles profesionales es esencial para recoger, analizar y actuar sobre los datos de satisfacción de personas usuarias, personal y personas socias.

Cada perfil profesional desempeña un rol específico en la ejecución del plan, desde la elaboración y mantenimiento de cuestionarios hasta la comunicación de resultados y la implementación de mejoras. La clara definición de responsabilidades asegura que todas las partes involucradas comprendan sus funciones y contribuyan al logro de los objetivos establecidos.

A continuación, se detallan las responsabilidades asignadas a cada rol profesional, describiendo las tareas específicas y el impacto de su contribución en el proceso global de evaluación y mejora. Esta estructura organizada no solo facilita una implementación fluida del plan, sino que también promueve una cultura de responsabilidad compartida y colaboración efectiva dentro de la organización.

### Responsable de calidad

- Elaboración de los cuestionarios: diseñar y ajustar los cuestionarios de satisfacción para garantizar que se alineen con los objetivos del Plan de Satisfacción y que capturen información relevante.
- Actualización de los cuestionarios: realizar revisiones y ajustes periódicos a los cuestionarios basándose en los resultados anteriores y en las necesidades emergentes.
- Análisis de datos: compilar y analizar los datos recogidos de las encuestas para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora.
- Emisión de informes anuales de satisfacción: redactar el informe de satisfacción con los hallazgos y recomendaciones basadas en el análisis de datos.
- Convocar reunión de análisis de resultados y estrategias de mejora: organizar y dirigir reuniones para revisar los resultados del informe y desarrollar estrategias para abordar las áreas de mejora identificadas.

### **Personal de atención directa**

- Informar a las personas usuarias: explicar a las personas usuarias la importancia de completar las encuestas y cómo hacerlo.
- Auxiliar si fuera necesario: proporcionar asistencia técnica o ayuda en el proceso de completar las encuestas si se solicita.
- Actuar con buena fe y no interferir en las respuestas: asegurarse de que las respuestas de las personas usuarias sean genuinas y no influir en sus respuestas.

### **Totalidad de la plantilla**

- Completar las encuestas dirigidas al personal: participar en las encuestas de satisfacción proporcionadas a través del boletín interno, respondiendo de manera honesta y detallada para proporcionar una visión precisa de la satisfacción laboral.

### **Departamento de comunicación**

- Difusión interna de los cuestionarios de personal: asegurarse de que las encuestas de satisfacción para el personal sean distribuidas eficazmente a través del boletín interno y otros canales pertinentes.
- Difusión de las encuestas a personas socias: enviar las encuestas a las personas socias y asegurar que reciban la información necesaria para participar en las encuestas.
- Difusión interna y externa de los informes de satisfacción: comunicar los resultados y el informe de satisfacción a todas las partes interesadas tanto internamente como externamente, asegurando que la información llegue a las personas usuarias, personal y personas socias.

### **Departamento de informática**

- Mantenimiento del cuestionario: asegurar que los cuestionarios en línea funcionen correctamente y estén disponibles para las personas usuarias, personal y personas socias.
- Colaboración con la persona Responsable de Calidad en la actualización del cuestionario: trabajar con la persona Responsable de Calidad para implementar actualizaciones y ajustes en los cuestionarios basados en los resultados anteriores y los requerimientos actuales.

### **Coordinaciones y direcciones de servicios**

- Participar en la actividad de análisis de resultados: revisar los resultados del informe de satisfacción en sus áreas específicas y aportar su perspectiva sobre los hallazgos.
- Planteamiento de estrategias de mejora: colaborar en el desarrollo y la implementación de estrategias de mejora basadas en los resultados del análisis, asegurando que las acciones propuestas sean prácticas y efectivas para sus respectivas áreas.

## 5. Conclusión

La implementación del Plan de Satisfacción de ASPAYM Castilla y León promete una serie de beneficios significativos para todas las partes involucradas:

1. Mejora en la calidad de los servicios: al identificar áreas de mejora a través de las encuestas y el análisis de datos, la organización puede optimizar sus servicios, garantizando una atención más eficiente, personalizada y de alta calidad para las personas usuarias.
2. Incremento en la satisfacción general: la atención a las necesidades y expectativas, tanto de las personas usuarias como del personal permitirá elevar los niveles de satisfacción, fortaleciendo la relación y la confianza con la comunidad.
3. Desarrollo de una cultura de mejora continua: la evaluación constante y el ajuste de estrategias en base a los resultados de las encuestas fomentarán una cultura de mejora continua dentro de la organización, asegurando que las prácticas y procedimientos evolucionen en respuesta a las necesidades cambiantes.
4. Transparencia y rendición de cuentas: la difusión de los informes anuales proporcionará transparencia sobre el rendimiento de la organización y las acciones tomadas en respuesta a las opiniones recibidas, promoviendo un ambiente de rendición de cuentas.
5. Fortalecimiento del compromiso: involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de evaluación y mejora reforzará el compromiso y la colaboración entre el personal, las personas usuarias y las personas socias, contribuyendo a un entorno de trabajo y de servicio más integrado y cohesionado.

La implementación exitosa del Plan de Satisfacción depende de la participación activa y el compromiso de todos los involucrados. Invitamos a cada miembro de ASPAYM Castilla y León, así como a nuestras personas usuarias y personas socias, a involucrarse plenamente en este proceso.

### **Llamamos a la acción al personal**

Su participación es crucial en la cumplimentación de encuestas, la provisión de feedback constructivo y la implementación de mejoras. Su dedicación no solo contribuirá a un ambiente de trabajo más positivo, sino que también impactará directamente en la calidad del servicio ofrecido.

### **Llamamos a la acción a las personas usuarias y socias**

Les animamos a compartir sus experiencias y opiniones a través de las encuestas y otros canales de comunicación. Su feedback es fundamental para ayudarnos a entender mejor sus necesidades y expectativas y para asegurar que nuestros servicios sean siempre relevantes y efectivos.

### **Llamamos a la acción a los cargos de dirección y coordinación**

Su rol en la revisión de resultados y en el desarrollo de estrategias de mejora es esencial para alinear nuestras acciones con las necesidades identificadas y para asegurar que las mejoras se implementen de manera efectiva.

En conjunto, nuestro esfuerzo compartido garantizará que ASPAYM Castilla y León continúe siendo un referente en la prestación de servicios de alta calidad y en el compromiso con la satisfacción de todas las personas involucradas.

¡Contamos con todos y todas para hacer de este plan un éxito y para seguir mejorando!

**Revisado y aprobado, a 7 de agosto de 2024**

Firma:

Ángel de Propios Sáez  
*Presidente*

Firma:

Alicia Caravantes González  
*Responsable de Calidad e Igualdad*