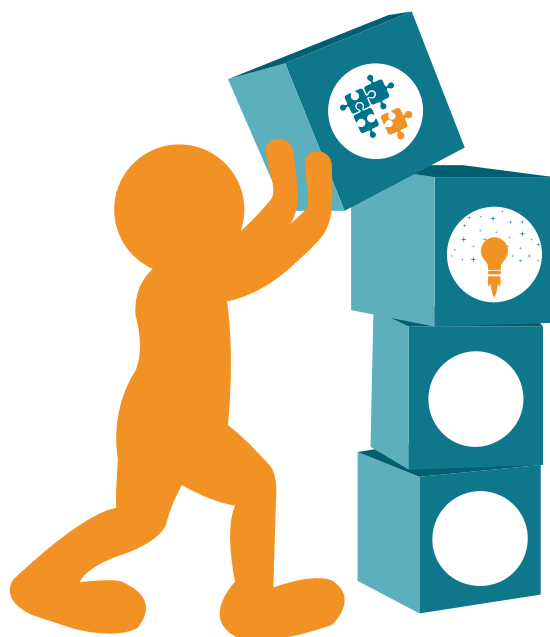


# PLAN DE MEJORA

ACAT





### **Definición del plan de mejora:**

ELABORACIÓN DE UN CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

### **Área de gestión sobre la que se interviene:**

EVALUACIÓN Y MEJORA

### **Nombre de la entidad:**

ACAT

### **Objetivo:**

Realización de un cuestionario de satisfacción de clientes.

### **Si quieres saber más, contacta con:**

ACAT Cantabria (virbezanillamug@gmail.com)

<b>Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:</b>	Grado de satisfacción de los clientes de ACAT.
<b>Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:</b>	Dentro del módulo: Gestión de procesos, este plan de mejora afectaría directamente al ciclo de mejora continua, concretamente a las necesidades y expectativas identificadas de los clientes finales.
<b>Problemas que han originado y argumentado la necesidad de esta mejora:</b>	<p>Anteriormente se entregaba un cuestionario a todos aquellos usuarios que habían sido atendidos por parte de algún miembro del equipo; bien por la T. social o por la psicóloga.</p> <p>Normalmente lo rellenaban sobre la marcha y lo depositaban en un buzón que tenemos para tal fin, pero había ocasiones que o bien porque tuviesen prisa, o no llevaban gafas etc. no lo rellenaban y quedaban pendientes de traerlo otro día, perdiéndose así esa información. Por otro lado el tipo de preguntas puede influir también en que los resultados sean demasiado simples o no sean del todo satisfactorios. Nuestro cuestionario cuenta con 8 preguntas (6 de respuesta si/no, y 2 abiertas).</p> <p>Podemos escanear y adjuntar el antiguo cuestionario para no extendernos aquí mucho.</p>
<b>Motivos por los que habéis priorizado esta mejora sobre otras:</b>	Como queremos ir mejorando poco a poco e ir introduciéndonos en el mundo de la calidad, nos ha parecido un buen plan de mejora para iniciarnos. Ya que por otro lado llevamos muchos años con este cuestionario y nos ha servido para darnos cuenta de lo que más valoran de nosotros nuestros clientes, lo que creen que podemos mejorar en nuestro trabajo, lo que se podría llegar a valorar en un futuro etc. todas estas opiniones nos parecen básicas.
<b>Si el plan funciona, qué resultados de éxito y qué escenario esperáis tener:</b>	Creemos que siempre que se introducen cambios en un sistema surge un efecto que no deja indiferente a nadie. En nuestro caso, por pequeño que sea ese efecto, dará resultados positivos, ya que serán las claves o pistas que nos marcarán el camino a seguir, y será el paso que nos llevará al siguiente. Creemos que será el efecto "bola de nieve".

---

**Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas:**

(Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)

1. 1-9 nov reunión inicial para elaboración y diseño de ficha\_/cuestionario y momento de entrega.
2. 10-18 nov entrega de cuestionario.
3. 21-23 recogida de información y registro de la misma.
4. 24-25 análisis de datos

---

**Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participan en él:**

Responsable: Virginia, psicóloga del centro.

Participantes: trabajadora social y psicóloga.

---

**Qué métodos o técnicas vais a usar:**

Debido al poco tiempo que tenemos, la idea es primero buscar información en internet y en manuales sobre calidad, de manera separada cada una, y cuando tengamos ejemplos claros que nos puedan servir, hacer una reunión en la que se expongan los ejemplos y se decida qué tipo de preguntas vamos a aplicar. La idea es tener una única reunión, pero de momento no sabemos lo que se puede alargar este primer paso. Por otro lado, lo que sí tenemos claro es que el nuevo cuestionario no pase de 10 preguntas y que incluya preguntas de dos alternativas y también preguntas abiertas.

---

**Qué productos o materiales físicos pretendéis obtener del plan:**

Un documento escrito (al igual que el que tenemos ahora) y su correspondiente plantilla en el ordenador.

---