



PROCEDIMIENTO GENERAL DE SATISFACCION

Objetivo: Normalizar la metodología, frecuencia y frecuencia para la medición de la satisfacción de usuarios y requirentes de servicios bajo el área de injerencia de la CTO

Realizado por: María Fernanda Sanz / Planificación y Control

Aprobado por: Alberto Martínez / Coordinación C.T.O.

Fecha de Emisión:

Fecha de Revisión:



Generalidades:

Una de las medidas principales del desempeño del sistema de calidad de la CTO es la información obtenida en la satisfacción de usuarios y requirentes.

Definición:

La CTO asume el compromiso de satisfacer a sus requirentes y usuarios asegurando que la prestación de los servicios en su órbita de injerencia (incluso subcontratados) será de alta calidad y estará de acuerdo con los requisitos de contratación. Designa equipos específicos de trabajo tanto como de inspección y control para garantizar la mejora continua en los procesos y las prestaciones de los mismos.

Establece que la medición y análisis de la satisfacción será parte fundamental de sus procedimientos internos de trabajo o de sus instancias de revisión y control sobre las diferentes áreas/empresas de servicios contratadas y define según el caso, los roles y responsabilidades por su implementación. (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)

Define la necesidad de validar según el caso, el formato tipo de Encuestas de satisfacción a utilizar con la Coordinación/CTO, a fin de asegurar que la misma registrara los resultados necesarios, asegurando transparencia y objetividad en el manejo de la información. (2) (3)

Finalmente, define que los resultados obtenidos se comunicaran y difundirán internamente al personal y por lo mismo formaran parte de los indicadores de resultado de la CTO. (2) (3)

Responsabilidades:

- 1: CTO/Servicios Generales (SG)
- 2: CTO/Control y Planificación
- 3: CTO/Coordinación
- 4: CTO/Espacios Físicos (EF)
- 5: CTO/Seguridad
- 6: CTO/Mesa de Ayuda
- 7: CTO/Equipo Inspección (EI)
- 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

Normativa de Aplicación

- Normativa legal vigente
- Pliego de Adjudicación del Servicios (de corresponder)
- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes



ANEXO I - ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA (MUESTRA)

Fecha:

Esta encuesta le tomará a Ud. solo 2 minutos, ayúdenos a mejorar. ¡Muchas Gracias!

Nombre:					
Ud. es :	Área CCK	/	Visita	/	Artista

1) ¿Cree Ud. que el Servicio de Limpieza diaria/general es?

Malo	Regular	Bueno	Excelente
------	---------	-------	-----------

2) A su criterio, la limpieza y desinfección de los baños es

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

3) ¿Encuentra regularmente que el jabón, el papel higiénico y las toallas de baño están en sus dispensadores?

SI ☐ No ☐

4) ¿Cómo catalogaría la limpieza de los ascensores y escaleras?

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

5) La predisposición y amabilidad del personal de limpieza le parece

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

6) Si Ud. es personal de CTO por favor responda:

6.a) La comunicación con el Coordinador clase “C” ante necesidades específicas es regularmente:

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

6.b) ¿Cuenta con la dotación de limpieza diaria estipulada para atender las tareas?

SI ☐ No ☐

6.c) ¿Tiene sugerencias para mejorar este servicio? / **Contáctenos: mesadeayuda@culturalkirchner.gob.ar**
