# 

# 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

Realizo Control y Planificación: (firma y aclaración):

Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):

Mesa de Ayuda (firma y aclaración):

Espacios Físicos (firma y aclaración):

Seguridad (firma y aclaración):

Servicios Generales (firma y aclaración):

Operativa & Logística (firma y aclaración):

Mantenimiento (firma y aclaración):

Administración (firma y aclaración):

Higiene y Seguridad de las Personas (firma y aclaración):

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/Planificación y Control  3: CTO/Dirección  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Mesa de Ayuda  7. CTO/Mantenimiento  8. CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)  9. CTO/Logística  10. CTO/Administración | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Normativa legal vigente * Pliegos de Adjudicación del Servicio (de corresponder) según tarea * Otros Procedimientos e Instructivos vinculados. |

### 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**