

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Auditorio Alfredo Kraus, Palacio de Congresos de Canarias y Teatro Pérez Galdós renovaron en 2015, la certificación de la ISO 9001:2008, que concede la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR e IQNET), y la certificación Q de Calidad Turística.

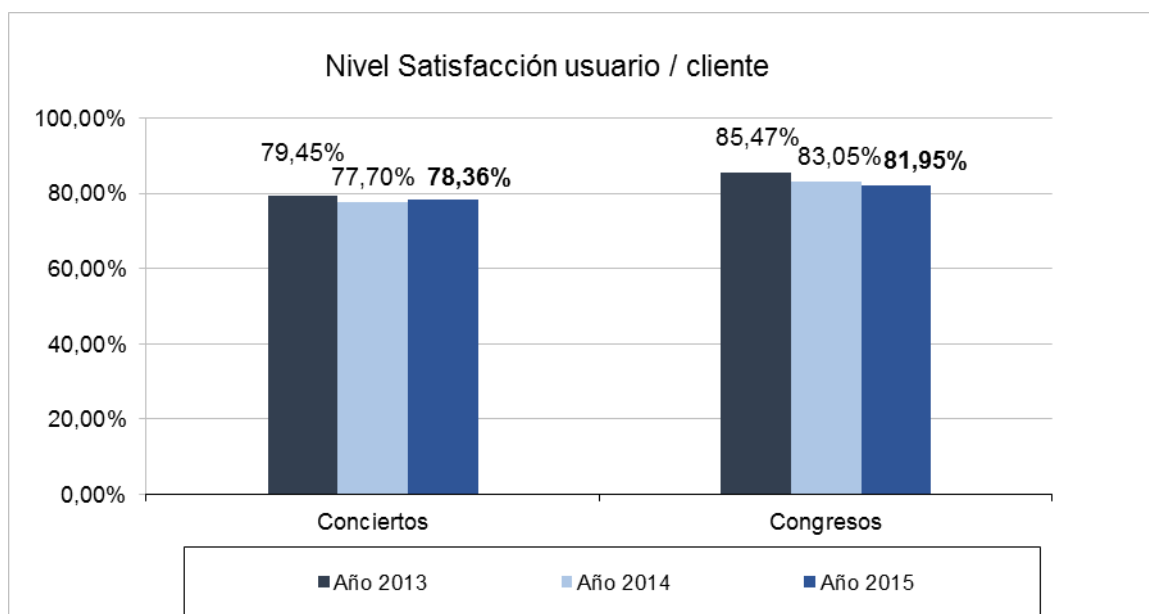
El Teatro Pérez Galdós y El Palacio de Congresos de Canarias cumplen con una serie de características basadas en el prestigio, la diferenciación, la fiabilidad y el rigor a los establecimientos turísticos certificados.

- **Prestigio:** la Marca demuestra el compromiso por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.
- **Diferenciación:** La Marca sólo podrá obtenerse por aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos por la Norma de Calidad de Servicios.
- **Fiabilidad:** los mecanismos utilizados para evaluar el cumplimiento o no de los requisitos solicitados por las Normas son independientes del propio sector y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.
- **Rigor:** para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo establecidas en los Reglamentos y Normas.
- **Promoción:** ante los consumidores por las administraciones.

Mediante la medición de estos indicadores se asegura que los servicios ofertados se gestionan correctamente, al tiempo que permiten obtener datos de cuyo análisis se pueden sacar conclusiones aplicables para la mejora continua. Para obtenerlas es preciso superar unas pruebas de carácter objetivo

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO DEL AUDITORIO ALFREDO KRAUS Y PALACIO DE CONGRESOS EN 2015:

A). Nivel de satisfacción de los clientes / usuarios



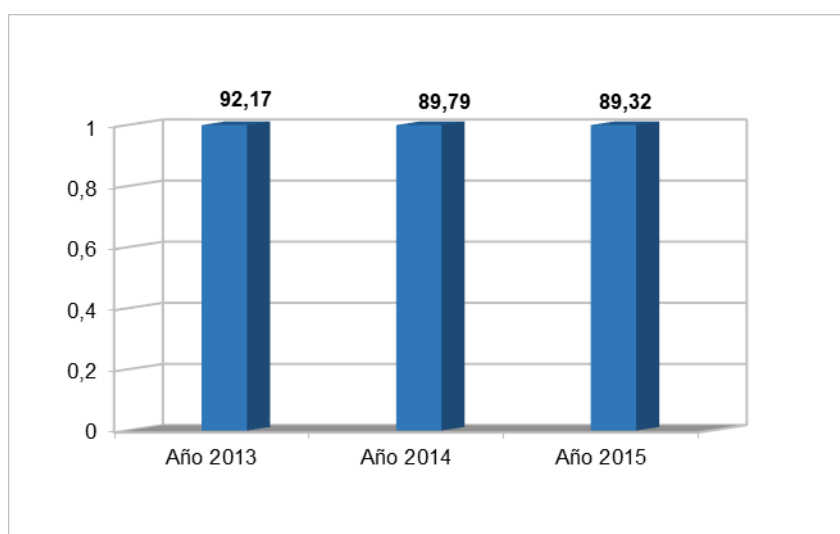
ENCUESTAS CONCIERTOS

	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Oferta Musical	75,83	74,65	75,67
Azafatas	89,70	90,15	90,90
Personal Taquilla	85,31	82,25	84,14
Servicio de ventas	76,92	74,86	79,45
Servicio cafetería	76,11	73,67	71,59
Cafetería productos	72,87	70,61	68,38
Valor medio anual	79,46	77,70	78,36

ENCUESTAS CONGRESOS

	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Media Localización	92,75	89,35	88,00
Media Salas	90,00	89,11	92,00
Media Megafonía	85,25	86,09	90,67
Media Equipos Traducción	80,95	82,18	75,00
Media Audiovisuales	86,50	88,13	86,67
Media Exposición	86,32	86,9	91,43
Media Salas Descanso	80,00	75,27	78,57
Media Atención Personal	91,57	89,85	93,33
Media Traductores	84,00	82,43	71,43
Media Servicio Restauración	82,03	73,59	66,15
Media Cafetería	80,83	70,64	68,23
Valor medio anual	85,47	83,05	81,95

B). Nivel de satisfacción de los Organizadores de eventos



	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Localización	95,65	94,48	95,71
Acceso al Edificio	92,50	90,71	90,00
Salas Reunión	94,55	92,31	91,11
Zonas Comunes	95,00	93,10	90,00
Aseos	95,00	93,10	92,14
Limpieza de Salas	96,52	94,48	94,29
Equipo Técnico	94,17	90,00	92,86
Mobiliario de Salas	93,33	92,86	90,00
Megafonía	93,33	92,86	92,86
Atenc. Personal antes	98,26	95,71	95,71
Atenc. Personal después	97,39	97,86	95,71
Azafatas	91,30	94,07	91,43
Vigilancia	95,00	92,00	90,40
Serv. Sanitario	90,91	91,67	88,24
Floristería	95,56	95,00	87,50
Traducción	100,00	91,43	88,33
Serv. Técnico	93,04	91,30	91,20
Serv. Limpieza	95,79	95,00	91,20
Serv. Mantenimiento	94,74	92,73	89,57
Catering: Atenc. Personal	87,69	91,25	85,33
Catering: Calidad del Serv.	84,62	83,33	81,33
Catering: Calidad Comida	86,15	76,67	85,33
Catering: Variedad ofertada	80,00	70,59	81,33
Catering: Calidad / Precio	73,85	66,32	77,33
Catering: Uniformidad	90,00	85,88	84,00
Valor medio anual	92,17	89,79	89,32