	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	01-08-16
	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	REVISION:	05
		PAGINA:	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Definir el método para obtener, tratar y realizar el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud al cliente del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y finaliza con el reporte de los indicadores de satisfacción al Director de Comercialización con copia al Profesional de Planeación.

## 3. DEFINICIONES

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

## 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

### 4.1. CONDICIONES GENERALES

#### **Medición de satisfacción en productoras, anunciantes y otros (no televidentes)**

4.1.1. Con el propósito de simplificar y facilitar el registro y procesamiento de la información relativa a la satisfacción de los clientes anunciantes y otros (no televidentes), se evaluarán dos aspectos: cumplimiento de expectativas y satisfacción general, a través de las preguntas 2 y 3 de la Encuesta de Satisfacción - Anunciantes y Otros. Los resultados se consolidarán y analizarán semestralmente.


4.1.2. La medición de la satisfacción en Productoras, se obtendrá igualmente a través del diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción - Productoras Habituales, diseñada para estas. Los resultados se consolidarán y analizarán semestralmente.

#### **Medición de satisfacción en los televidentes**

4.1.3. La medición de la satisfacción con los televidentes se efectuará a partir de la información registrada en una encuesta dirigida a nuestros televidentes a través de la página Web de Telepacífico. Los resultados se consolidarán y analizarán semestralmente.

### 4.2. DESARROLLO


#### **4.2.1 Satisfacción para Anunciantes y Otros:**

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	01-08-16
	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	REVISION:	05
		PAGINA:	2 de 3

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Posterior a la prestación de un servicio, se solicita al cliente el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción - Anunciantes y Otros (medio electrónico o impreso). Hacer su seguimiento.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivas de Venta, Asistente de Comercialización
2	Velar por el diligenciamiento y recepción de las encuestas de satisfacción de todos los clientes anunciantes y otros que hayan recibido algún servicio específico (que aplique) de Telepacífico.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivas de Venta, Asistente de Comercialización
3	Registrar las encuestas de satisfacción para anunciantes y otros consolidando semestralmente los niveles de satisfacción.	Asistente de Comercialización
4	Analizar semestralmente los resultados obtenidos con las encuestas de satisfacción. Reportar a la Oficina A. de Planeación, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de julio o enero según el semestre de reporte, el resultado o la actualización del indicador de gestión vigente correspondiente sobre la satisfacción de nuestros clientes anunciantes y otros.	Director de Programación

#### 4.2.2 Satisfacción para Productoras Habituales

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Enviar a las Productoras las Encuestas de Satisfacción - Productoras Habituales.	Director de Programación
2	Consolidar y analizar semestralmente los resultados de las encuestas de satisfacción. Considerar los resultados obtenidos.	Director de Programación
3	Reportar a la Oficina A. de Planeación, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de julio o enero según el semestre de reporte, el resultado o la actualización del indicador de gestión vigente correspondiente sobre la satisfacción de las productoras habituales.	Director de Programación

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	01-08-16
	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	REVISION:	05
		PAGINA:	3 de 3

#### 4.2.3 Satisfacción para Televidentes

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Asegurar la habilitación permanente de la encuesta diseñada para la medición de la satisfacción de los televidentes.	Administrador Página web
2	Enviar a la Gerencia, las direcciones de Programación, Producción y Comercial y a la Oficina A. de Planeación, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de julio o enero según el semestre de reporte, el resultado consolidado semestral de las encuestas de satisfacción de nuestros televidentes, según los reportes de la aplicación empleada en la página web del Canal.	Administrador Página web
3	Analizar, considerar y replicar los resultados obtenidos sobre la satisfacción de nuestros Televidentes en los espacios de discusión y toma de decisiones sobre la programación de Telepacífico.	Gerente. Director de Programación. Director de Producción. Director de Comercialización.

#### 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Encuesta de Satisfacción - Anunciantes y Otros.  
 Encuesta de Satisfacción - Productoras Habituales.  
 Encuesta de Satisfacción - Televidentes.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Carlos Arturo Alarcón Lara Asistente de Comercialización	Julian Mauricio Dorado B. Director Comercial	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación