

	MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO		CÓDIGO:	ME-GCM-P05		
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN COMERCIAL		VERSIÓN:	0		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		FECHA:	05/07/2018		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Definir las etapas para la medición de la satisfacción de los clientes del canal, mediante la utilización de instrumentos de evaluación que permitan conocer y analizar la información para determinar el nivel de satisfacción relacionado con los servicios y/o actividades ejecutadas por TEVEANDINA LTDA.						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	Aplicable a la evaluación de la satisfacción de los clientes, relacionado con los servicios y/o actividades que se consideren pertinentes.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Asesor de Gestión Comercial y de Proyectos						
DEFINICIONES Y SIGLAS							
ENCUESTAS:	uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.						
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:	Percepción del cliente sobre las actividades desarrolladas y el cumplimiento de sus expectativas.						
SEGUIMIENTO:	Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.						
RETROALIMENTACIÓN:	Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.						
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
<ul style="list-style-type: none"> La información para medir el grado de satisfacción de los clientes de TEVEANDINA LTDA, es recopilada a través de una encuesta de satisfacción, que será realizada al cliente dos veces al año. Esta encuesta debe ser diseñada para obtener información de características específicas en clientes del sector privado y público y se establecerá en el formato plantilla de encuestas (MM -GCM- F08). Se realizará de acuerdo al tiempo de ejecución del contrato y/o convenio interadministrativo, en la mitad de la ejecución y al finalizar la ejecución del mismo. Forma de realizar la encuesta según el tipo de cliente escogido, telefónicamente, personalmente o a través de mail o correo utilizando el formato plantilla de encuestas (MM -GCM- F08). Para realizar el informe de la encuesta de satisfacción se debe realizar en el formato plantilla de encuestas (MM -GCM- F08). La encuesta de satisfacción debe superar el 75% de satisfacción, en caso de que sea menor se debe establecer un plan de mejoramiento como lo establece ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora. 							
NORMATIVIDAD APLICABLE			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)				
NTC - ISO 9001:2015 – Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente			ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora. plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
		INICIO	Inicio				
1	Correo Electrónico	Identificar las necesidades de evaluación de los servicios o actividades realizadas por el canal.	Identificar las necesidades de evaluación de los servicios o actividades que presta el canal.	Correo Electrónico Via telefónica Personalmente		Líderes o gestores de procesos.	Un día
2	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Planear los lineamientos para aplicar los instrumentos de medición	Planear los lineamientos para aplicar los instrumentos de medición (tipo de encuesta, evaluación, etc., objetivo, alcance, tamaño de la muestra...) que permitirán la evaluación de la percepción de los usuarios del canal acerca del nivel de cumplimiento de sus requisitos y expectativas de un servicio brindado o producto entregado por los diferentes procesos, para identificar los aspectos que pueden mejorarse y tomar las acciones necesarias para aumentar su grado de satisfacción.	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).		Líderes o gestores de procesos.	Un día
3	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Diseñar una propuesta para aplicar encuestas o recolectar información.	Diseñar una propuesta para aplicar encuestas o recolectar información.	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Verificar el diseño y propuesta de la encuesta.	Líderes o gestores de procesos.	Una semana
		¿El diseño cumple con los objetivos de la encuesta? No: Continúa con la actividad No. 4 Si: Continúa con la actividad No. 5	¿El diseño cumple con los objetivos de la encuesta? No: Continúa con la actividad No. 4 Si: Continúa con la actividad No. 5				
4	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Replantear y volver a diseñar la encuesta.	Replantear y volver a diseñar la encuesta. Continúa con la actividad No. 3	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).		Líderes o gestores de procesos.	Un día
5	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Revisar la planeación y el instrumento de medición de la satisfacción del usuario	Revisar la planeación y el instrumento de medición de la satisfacción del usuario, si es necesario realizar sugerencias a la persona responsable para que realice los ajustes correspondientes.	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).		Líderes o gestores de procesos.	Un día
6	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Aplicar la encuesta a los usuarios conforme a lo definido en el instrumento de medición.	Aplicar la encuesta a los clientes, conforme a lo definido en el instrumento de medición. La encuesta se puede realizar por medio de plantilla física o virtual y su informe de puede realizar en el formato Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).		Líderes o gestores de procesos.	Una semana
7	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Tabular los datos obtenidos durante la fase de aplicación de las encuestas	Tabular los datos obtenidos durante la fase de aplicación de las encuestas. Aplicar técnicas estadísticas a la información y elaboran los gráficos correspondientes.	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).		Líderes o gestores de procesos.	Un día
8	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Presentar los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y las acciones planeadas para revisión por la dirección para definición de acciones de mejora.	Presentar los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y las acciones planeadas para revisión por la dirección para la definición de acciones de mejora y posterior publicación en la página web.	Correo Electrónico	Revisar con líder requerimiento a divulgar	Líderes o gestores de procesos. Gerencia Planeación	Un día
		¿La calificación de los ítems requiere de implementar acciones de mejora? No: Continúa con la actividad No 9 Si: Continúa con la actividad No 11	¿La calificación de los ítems requiere de implementar acciones de mejora? No: Continúa con la actividad No 9 Si: Continúa con la actividad No 11				
9	Plantilla de encuestas (MM -GCM- F08).	Definir las acciones correspondientes para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.	Definir las acciones correspondientes para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora.		Líderes o gestores de procesos.	Un día
10	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora.	Realizar cierre a los planes de acción.	Realizar cierre a los Planes de mejoramiento	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora.	Realizar seguimiento a las acciones correctivas o de mejora que se presentarán.	Líderes o gestores de procesos.	Un día
11	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora.	Realizar periódicamente el seguimiento a la satisfacción del cliente.	Realizar periódicamente el seguimiento a la satisfacción del cliente.			Líderes o gestores de procesos.	Un día
		FINALIZA	Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
05/07/2018		0		Creación del procedimiento			
ELABORÓ:			REVISÓ Y APROBÓ:				
Nombre: Diana Pedraza - Giovanni Andrés Méndez			Nombre: Diana Pedraza				
Cargo: Asesora para el proceso de gestión comercial y de proyectos. - Profesional de planeación			Cargo: Asesora para el proceso de gestión comercial y de proyectos.				
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"							