	PROCEDIMIENTO	No. Rev. 00
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Fecha de emisión: 05/11/2023
	PR-DOC.033	Página 1 de 4

Control de cambios		
No. Rev.	Fecha de emisión	Cambio
00	05/11/2023	Primera emisión

Control de emisión		
 Elaboró: ING. MARIO MARTINEZ ORTEGA JEFE DE DOCUMENTACIÓN	 Revisó: Dr. Geoffrey Andrés Baldivieso Farfán DIRECTOR GENERAL	 Aprobó: Mtro. Juan Marcelo Peña Lobo Mtro. Cesar Junaro Durán Mtro. Rubén Porco Herrera DIRECTORIO EJECUTIVO

1. Objetivo:

Recibir con calidad humana y buenos modales a toda persona que visita a Sobodaycom, facilitando la información necesaria, bajo normas, criterios y valores humanos e institucionales para optimizar las gestiones de los interesados.

2. Alcance:


Desde la llegada de los interesados a Ventanilla Única hasta la satisfacción de sus inquietudes.

3. Documentos de referencia:

N/A



Todo documento que no contenga el sello de "Copia controlada" es un documento inválido para el SGC

	PROCEDIMIENTO	No. Rev. 00
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Fecha de emisión: 05/11/2023
	PR-DOC.033	Página 2 de 4

4. Recursos:

Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico de trabajo (oficina) - Ley 1322 Derechos de Autor - Decreto Supremo Nro.23907 - Tarifario - Trípticos - Video informativo

5. Definiciones y abreviaturas:

¿Qué es satisfacción?

La satisfacción es brindar lo necesario (información del servicio) para cubrir la expectativa de nuestros clientes.

¿Qué es un usuario?


Es aquella persona natural o jurídica que utiliza obras musicales en las actividades comerciales que desempeña.

¿Qué es un socio?

Es una persona vinculada a una sociedad con derechos y obligaciones.



Todo documento que no contenga el sello de "Copia controlada" es un documento inválido para el SGC


	PROCEDIMIENTO		No. Rev. 00
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE		Fecha de emisión: 05/11/2023
	PR-DOC.033		Página 3 de 4

6. Procedimiento:

Fuente de entrada	Entrada	Actividades	Salida	Receptor de salida
		<p><u>Ventanilla única</u></p> <p>1.Recepción de personas externas 1.1. La atención al público en general. NOTA 1: El horario de atención es de 09:00 a 17:00 NOTA 2: La información del horario se encuentra en la puerta de la Sociedad, así también en redes sociales.</p>		
Clientes (usuarios/socios)	Solicitud verbal de inquietudes	<p><u>Ventanilla única</u></p> <p>2.Recepción de los clientes (usuarios/socios)</p> <p>2.1. Recibir a los interesados bajo los valores institucionales.</p> <p>NOTA 1: Valores institucionales son: Compromiso, integridad, confiabilidad, eficiencia y calidad.</p> <p>2.2. Dar la bienvenida a la persona que visita Sobodaycom.</p> <p>2.3. Brindar a los visitantes toda la información requerida, en caso de que el usuario necesite una información más detallada, se derivara al área correspondiente.</p>		



Todo documento que no contenga el sello de "Copia controlada" es un documento inválido para el SGC

	PROCEDIMIENTO		No. Rev. 00
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE		Fecha de emisión: 05/11/2023
	PR-DOC.033		Página 4 de 4

Fuente de entrada	Entrada	Actividades	Salida	Receptor de salida
		<p>NOTA 3: Se llamará al número de interno del área correspondiente para poner en conocimiento que el usuario pasará a su oficina para hacer las consultas pertinentes, el encargado de ventanilla única acompañará al cliente hasta el área correspondiente.</p> <p>2.4. Mostrar un video explicativo de la razón de ser de Sobodaycom.</p> <p>2.5. El usuario deberá calificar la atención brindada.</p> <p>NOTA 4: La calificación se hará mediante un sistema informático SISAC (Sistema de satisfacción al Cliente), que tendrá la calificación:</p> <p>-Muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho. *cuyo sistema informático estará instalado en una Tablet</p> <p>NOTA 5: La Tablet para la calificación del cliente se encontrará en los siguientes puntos físicos: ventanilla única y documentación.</p> <p>2.6 Se agradecerá por la visita a las oficinas de Sobodaycom. *El agradecimiento se dará tanto en las oficinas visitadas como en ventanilla única.</p>		



Todo documento que no contenga el sello de "Copia controlada" es un documento inválido para el SGC