

## ÍNDICE

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
<b>VI</b>	ANEXOS	4

APROBADO POR

**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****Por:** Rosario Pérez C**Aprobado Por:** Lic. Carlos Ayala**Fecha:** Abril 2021**Fecha:** Junio 2021

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

MONITOREO CALIDAD TRAMITES SOCIO

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el aseguramiento de calidad en los trámites legales y beneficios que realiza el socio en nuestras Plataformas de Atención.

### c) ALCANCE

Inicia con la verificación de Encuestas con resultado de insatisfacción relacionados con trámites legales y beneficio al socio, se contrasta con la documentación, se verifica calidad de información, registros, y documentación de respaldo, se promueve acciones correctivas y de mejora continua.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Aseguramiento de la Calidad

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Gestión del Cliente
- División TI
- Asesoría Legal

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
- Relevamiento Datos Encuestas de Satisfacción	-

### f) DEFINICIONES

**Trámite Legal.-** actuación que implica una acción o conjunto de acciones relacionados con el Certificado de Aportación del Socio de COMTECO

**Beneficio Socio.-** Acciones dirigidas a favorecer y/o beneficiar al Socio de COMTECO.

## II. OPERATORIA VERIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN

### Equipo Aseguramiento de Calidad

1. Verifica resultado encuestas de Satisfacción de Trámites Legales y Trámites de Beneficio al Socio con resultado de Insatisfacción.

2. Verifica error u omisión en el trámite y/o incumplimiento Plazos, revisando Procedimiento y contrastando con la documentación.
3. Si verifica error u omisión en un trámite retroalimenta al Funcionario(a) que generó la observación.
4. Si verifica error u omisión en varios trámites amplía muestra de verificación por trámite y por funcionario.
5. Con los resultados obtenidos remite observaciones y recomendaciones al funcionario con copia a la Jefatura para acciones correctivas.
6. Si verifica incumplimiento en los Plazos de gestión del trámite reporta de forma directa a la Jefatura de División para acciones correctivas.

### Asesor Legal Comercial

7. Verifica si el trámite esta observado por omisión de la firma del Socio.
8. Si se omitió la firma contacta al Socio y concreta día y hora para envío de documento para su firma.
9. Con la aceptación del Socio coordina con Mensajería el envío del documento.
10. Si verifica que la observación se da por error u omisión no relacionado con la firma, subsana la observación y reporta acción correctiva al Equipo de Aseguramiento y Jefatura.

### Equipo Aseguramiento de la calidad

11. Verifica ejecución acciones correctivas
12. Si verifica que la observación fue solucionada registra en Sistema
13. Si verifica que la observación no fue solucionada escala de forma progresiva a instancia superior hasta validar solución.
14. Periódicamente emite informes de Observaciones generadas e impacto Acciones correctivas de mejora continua.

## III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Informes	I	A		1
Registro de datos		A		0

(\*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento, P= Política

**NOTA:** Entretanto se implementa el sistema, el control seguirá siendo efectuado en forma manual.

## 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Monitoreo trámites Socio con Insatisfacción	Verificación de Procedimiento y antecedentes	División Experiencia del Cliente	Equipo Aseguramiento Calidad	Diario, Semanal Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Trámites socio con observación}}{\text{Gestión acciones correctivas trámites con observación}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	>95% Óptimo <95% Observado				

## IV. ANEXOS

### ANEXO N° 1 .- Flujograma

