
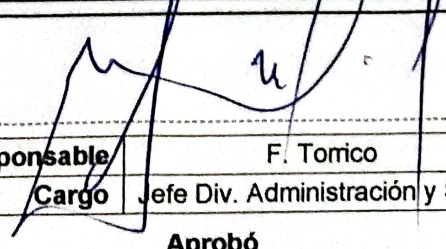


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: GESTION EMPRESARIAL	Página Nro. 1 de 6
PROCEDIMIENTO: GESTION DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y CONSULTAS, PAQUETE ACCIONARIO	Código Nro. GA-PRC-GEM-GCI-03

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

FIRMA					
0	Aprobado	Oct-2022	N. Murguía	Responsable	F. Tomico
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Administración y Serv.
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTION DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y CONSULTAS, PAQUETE ACCIONARIO.

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para determinar el archivo de documentación recibida de proveedores internos, para su custodia y administración en los files de los socios, así también la solicitud de consultas.

c) ALCANCE

Se inicia con la distribución de la documentación al personal: Contratos, Documentos que identifican al asociado, Certificados, Transferencias, Modificación de Datos e Inclusión de Co - propiedad para su clasificación, archivo y consulta correspondiente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de División de Administración y Servicios

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- Div. Administración y Servicios
- Asesoría Legal
- Paquete Accionario
- Oficinas Zonales

f) DEFINICIONES

Archivo de documentación, consiste en la revisión de los documentos enviados al APA, a objeto de archivar y resguardar los mismos; empezando por revisar los reportes de sistema, verificando que toda la documentación enviada se encuentre en los mismos, posteriormente confrontar con el sistema el correcto registro del trámite PAC, QBC, PYOPEN, y SMARTFLEX, en caso de existir incoherencia en el registro del trámite reportar al responsable del PAQUETE ACCIONARIO, (para regularizar el mismo), posteriormente asignar el número de contrato correspondiente para una vez concluido esto compaginar y archivar.

Archivo Paquete Accionario, Unidad encargada de realizar servicios corporativos de recepción, archivo y depuración de documentos como: Transferencias, Certificaciones, Solicitud de Instalación en origen línea principal, Modificación de Datos e Inclusión de Co - propiedad.

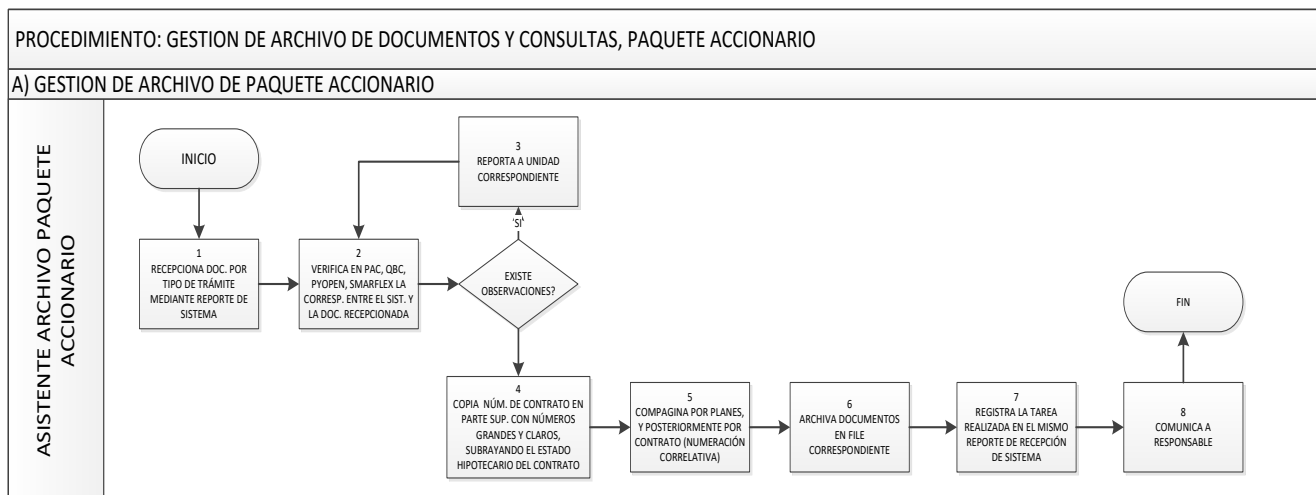
Certificado de Aportación, documento que acredita la Titularidad de una Acción Telefónica al Socio.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento comprende:

- A) Gestión de Archivo de Paquete Accionario.
- B) Consulta interna de Paquete Accionario.

A) GESTIÓN DE ARCHIVO DE PAQUETE ACCIONARIO



ASISTENTE ARCHIVO PAQUETE ACCIONARIO

1. Recepciona documentación por tipo de trámite mediante reporte de sistema.

1.1 Los tramites pueden ser: transferencias, instalaciones en origen, certificaciones, modificación de datos, Cesión de Derecho e Inclusión de Co - propiedad al personal de la unidad Archivo Corporativo

2. Verifica en los sistemas PAC, QBC, PYOPEN, SMARFLEX la correspondencia entre el sistema y la documentación recepcionada.

- Si existe observaciones, continua con paso 3.
- Caso contrario, continua con paso 4.

3. Reporta a unidad correspondiente, retornando a paso 2.

4. Copia el Número de contrato en la parte superior con números grandes y claros, subrayando el estado hipotecario del contrato.

5. Compagina por planes, y posteriormente por contrato (numeración correlativa).

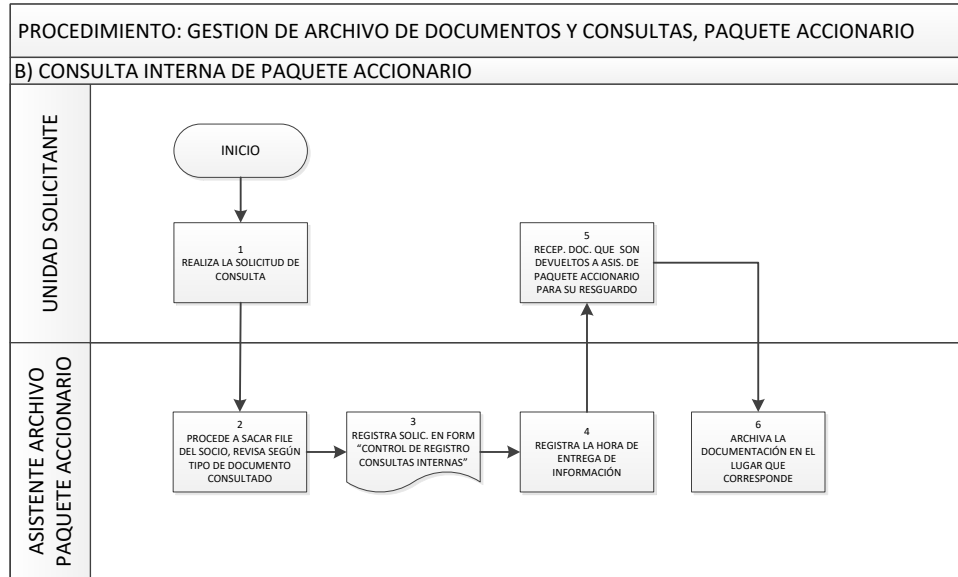
6. Archiva documentos en FILE correspondiente.

6.1 Verifica el nombre del vendedor y estado hipotecario de la transferencia, procediendo a informar cualquier anomalía.

7. Registra la tarea realizada en el mismo reporte de recepción de sistema.

8. Comunica a responsable, concluyendo el procedimiento.

B) CONSULTA INTERNA DE PAQUETE ACCIONARIO



UNIDAD SOLICITANTE

1. Realiza la solicitud de consulta.

1.1 Las consultas pueden ser realizadas vía telefónica o correo electrónico.

ASISTENTE ARCHIVO PAQUETE ACCIONARIO

2. Procede a sacar el File del Socio y revisa según tipo de documento consultado.

2.1 El cliente interno puede quedar satisfecho con la información proporcionada vía teléfono o en caso necesario solicita el envío de la documentación escaneada.

3. Registra la solicitud en formulario "Control de Registro Consultas Internas, GA-FRM-GEM-GCI-03" (anexo 1).

3.1 Se debe registrar en el formulario los siguientes datos:

- Nombre del cliente interno.
- Numero de contrato.
- Tipo de documento consultado.
- Tipo de envío (teléfono, correo, escaneado).
- Motivo de consulta.
- Hora de solicitud y entrega de la información requerida.
- Fecha de la actividad.

4. Registra la hora de entrega de información.

UNIDAD SOLICITANTE

5. Recepciona documentos que posteriormente son devueltos a Asistente de Paquete Accionario para su resguardo.

ASISTENTE ARCHIVO PAQUETE ACCIONARIO

6. Archiva la documentación en el lugar que corresponde, concluyendo el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte mensual	I	M	1	0
Formulario "Control de Registro Consultas Internas"	F	M	1	0


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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Archivo de documentos de Identidad, Certificados, Transferencias, Modificación de Datos e Inclusión de Co - propiedad	Cantidad de solicitudes archivadas	Archivo Paquete Accionario	Asistente Archivo Paquete Accionario	Mensual
	Consultas realizadas de documentos de Identidad, Certificados, Transferencias, Modificación de Datos e Inclusión de Co - propiedad	Cantidad de consultas realizadas	Archivo Paquete Accionario	Asistente Archivo Paquete Accionario	Mensual
FÓRMULA	a) $\frac{\text{Total de solicitudes archivadas}}{\text{Total solicitudes recibidas para custodio}} \times 100$ b) $\frac{\text{Total de consultas realizadas}}{\text{Total de consultas recepcionadas}} \times 100$				
PARÁMETRO	a) Si es mayor al 90% => ACEPTADO Si es menor al 90% => OBSERVADO b) Si es mayor al 95% => ACEPTADO Si es menor al 95% => OBSERVADO				

IV. ANEXOS

Anexo 1: Control de Registro Consultas Internas GA-FRM-GEM-GCI-03

			FORMULARIO							GA-FRM-GEM-GCI-03		
			CONTROL DE REGISTRO CONSULTAS INTERNAS							Fecha: 28/10/2022		
										Rev. 0		
Nombre de responsable:			Tatiana Navia C				Fecha:		Enero - 0000		Hoja N°	
Nº	CLIENTE INTERNO	CONTRATO	NOMBRE DEL SOCIO	DOCUMENTO SOLICITADO	FONO	FAX	SCNER	OBSERVACIONES	HORA SOLICITUD	HORA ENTREGA	FECHA	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												