



PROCESO DE
ESCUCHA ACTIVA
GESTION FINANCIERA
CODIGO PROC-ECGF-01

Proceso de Escucha Activa

Gestión Financiera

Proceso de Escucha activa de Gestión Financiera

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es normar la escucha de las necesidades de los clientes en función del servicio entregado y conocer sus demandas planteado en la Gestión Financiera

2. Alcances

Aplicable a los clientes del alcance de Gestión Financiera

3. Términos y Definiciones

TERMINOS	DEFINICIONES
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
RSGC	Responsable Coordinación Sistema de Gestión de Calidad
Documentos Internos	Manual de Calidad y proceso
Documentos Externos	Normas Legales, Técnicas u otros cuya aplicación afecte la conformidad de los procesos del SGC
Registros	Todo aquel que evidencie la realización de una actividad, la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGC

4. Funciones y Responsabilidades

El principal responsable de los procesos corresponde al responsable de SGC:

Responsables de Procesos

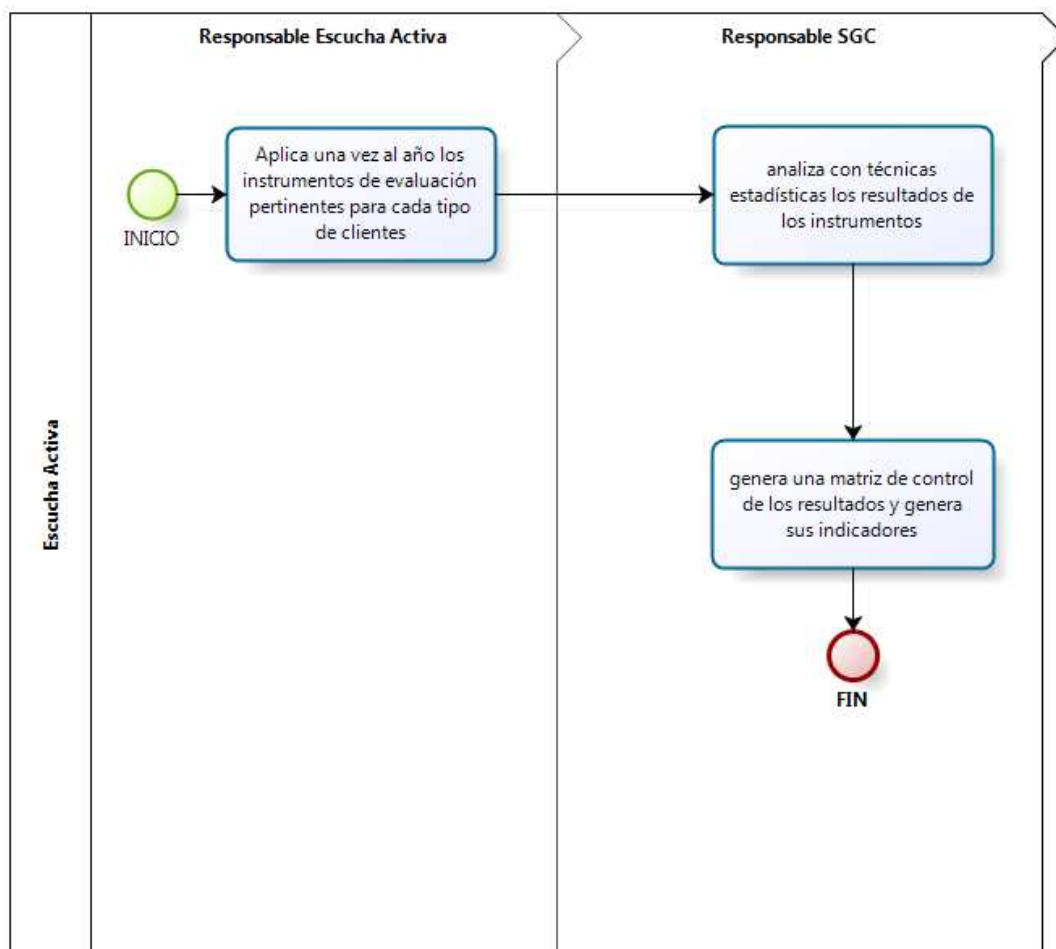
1. Elaborar y/o Revisar los documentos asociados a sus procesos
2. Efectuar las modificaciones en los documentos cuando se produzcan cambios en sus procesos

Responsable de proceso:

1. Aprobar los documentos que corresponda y los cambios en éstos.

5. Flujo de proceso

A continuación se presentara el diagrama de flujo de escucha activa de DAF



Proceso de Escucha Activa

Gestión Financiera

6. Actividades del proceso

Etapa	Descripción	Evidencia
1	Aplicación de los instrumentos para medir el nivel de satisfacción del cliente: El responsable de proceso aplica una vez al año los instrumentos de evaluación pertinentes para cada tipo de cliente declarado en la Gestión Financiera. O cuando la situación lo amerite	Instrumentos de evaluación
2	Análisis Estadísticos de los resultados arrojados por los instrumentos: El responsable del SGC analiza con técnicas estadísticas los resultados de los instrumentos aplicado según los concluyendo con los criterios satisfecho, indiferente o insatisfecho.	Análisis de Estadísticos.
3	Matriz de Control de Escucha activa de Gestión Financiera: El responsable del SGC genera una matriz de control de los resultados de los instrumentos aplicados a los clientes de Gestión Financiera y genera sus indicadores respectivos	Matriz de Control de Escucha Activa de Gestión Financiera

7. Control de registro

Identificación	Indexación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Encuesta del Escucha activa de GF	Nombre	Carpeta digital del SGC/carpeta de documentos controlados de SGC	Sistema de respaldo computacional y carpeta de documento controlado SGC	Carpeta digital del SGC/carpeta de documentos controlados de SGC	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Matriz de Control Escucha activa GF	nombre	Carpeta digital del SGC	Sistema de respaldo computacional	Sistema de respaldo computacional	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC

Proceso de Escucha Activa

Gestión Financiera

8. Registro de modificaciones

Fecha Modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación de la modificaciones	responsable	Fecha de la implementación de la modificación	Responsable
10/11/2011	Myrna Videla	10/11/2011	Maximiliano Ríos	10/11/2011	Myrna Videla
Firmas de los responsables					

9. Indicadores de Cumplimiento

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	META
Asegurar la satisfacción del cliente en tiempo y forma	Es el número de cliente entrevistado por el nivel de satisfacción respecto de los servicios entregados en el tiempo y forma.	80

10. Referencia y anexo

Ref.1: No Aplica

Anexo: no aplica