



## Introducción

### ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO ENCUESTA LEGAL 2015



#### Fecha

09 - Jul - 2015

#### Personas Evaluadas

82

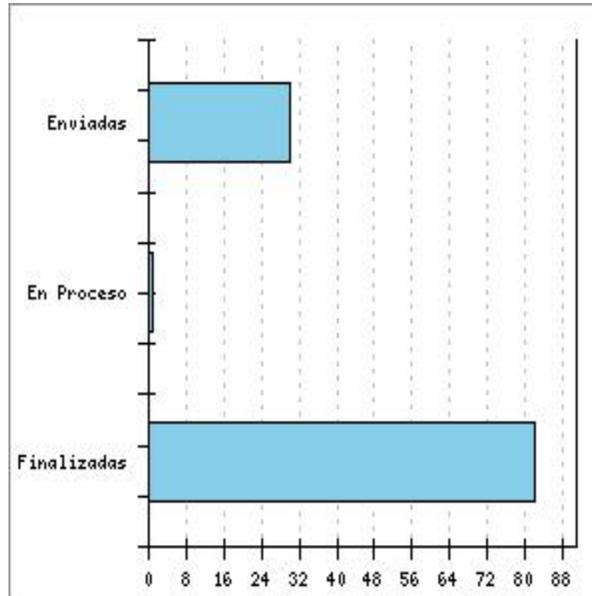
---

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2015-07-10 07:11:20** hasta el **2015-07-27 09:48:35**

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO  
ENCUESTAS DE TALENTO HUMANO

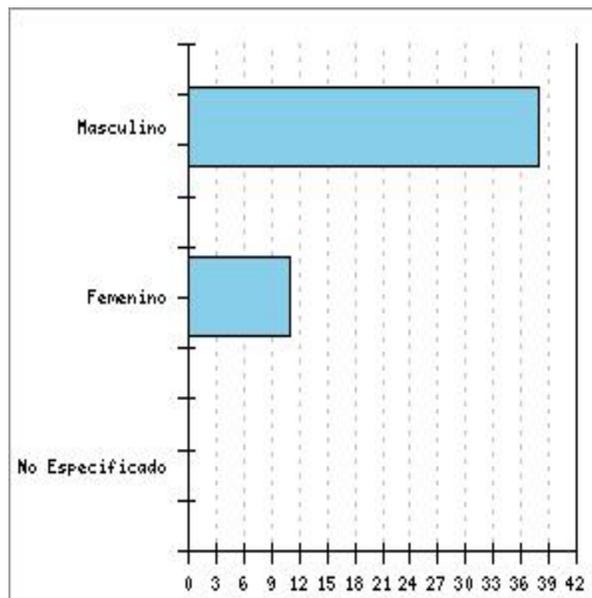
Población General

Enviadas	En Proceso	Finalizadas
30	1	82

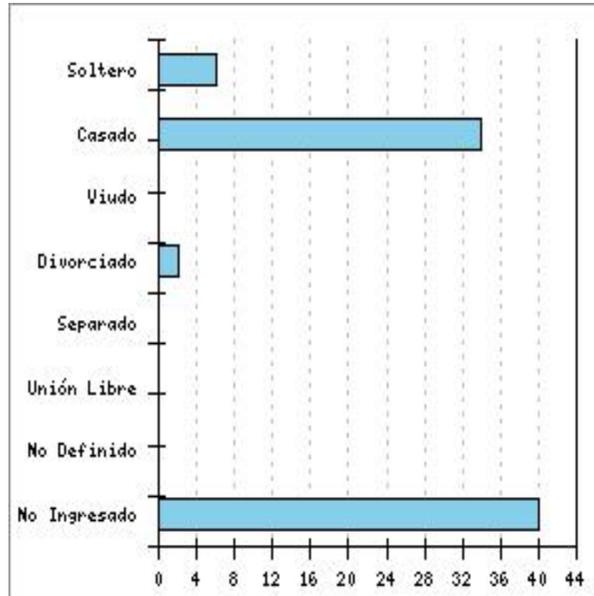


Género

Masculino	Femenino	No Especificado
38	11	0

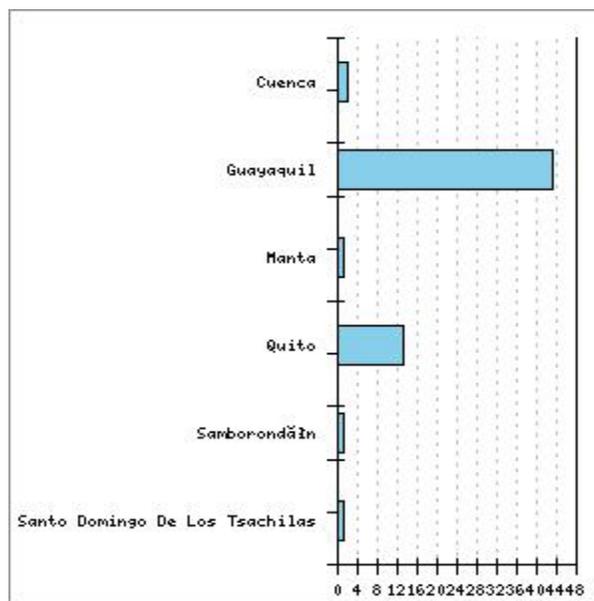


Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Separado	Unión Libre	No Definido	No Ingresado
6	34	0	2	0	0	0	40



### Ciudades

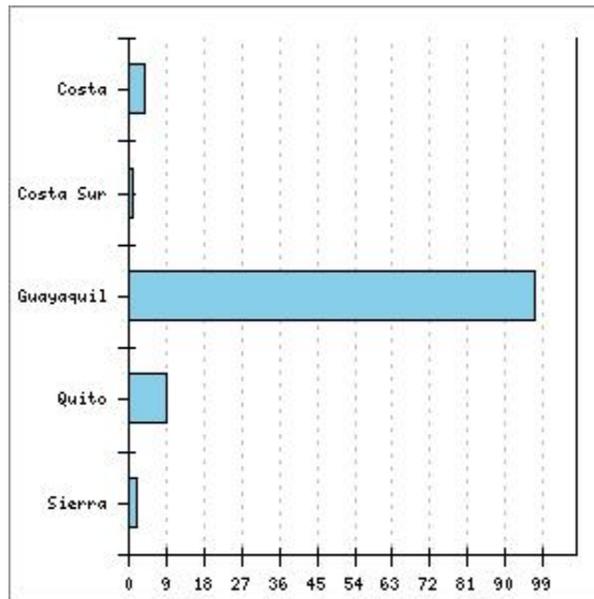
Ciudades	Valor
Cuenca	2
Guayaquil	43
Manta	1
Quito	13
Samborondá³n	1
Santo Domingo De Los Tsachilas	1



### Agencias

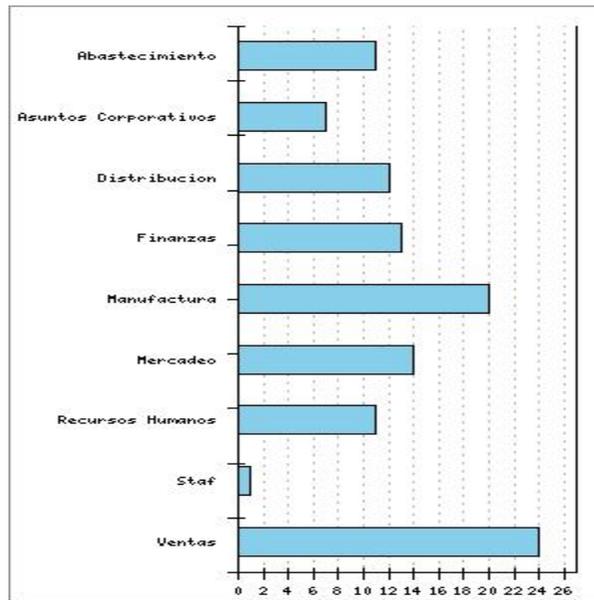
Agencias	Valor
Costa	4

Costa Sur	1
Guayaquil	97
Quito	9
Sierra	2



## Departamentos

Departamentos	Valor
Abastecimiento	11
Asuntos Corporativos	7
Distribucion	12
Finanzas	13
Manufactura	20
Mercadeo	14
Recursos Humanos	11
Staf	1
Ventas	24

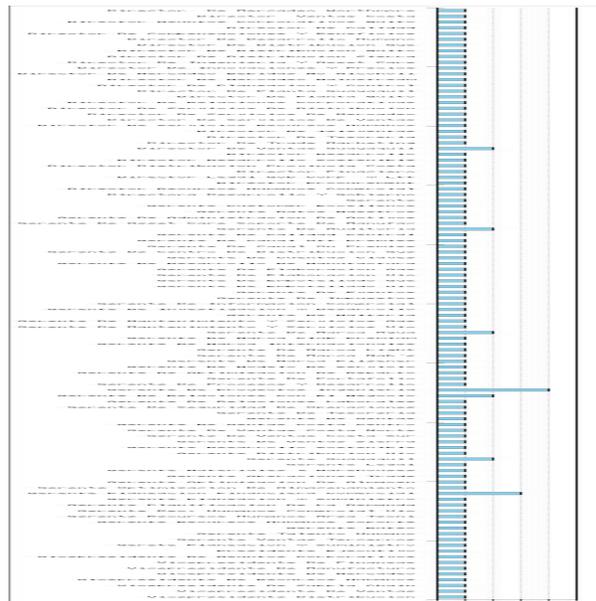


## Cargos

Cargos	Valor
Director De Mercadeo Worthmore	1
Director Ventas Costa	1
Director Asuntos Corporativos Quito	1
Director De Calidad	1
Director De Compensaciones Y Beneficios	1
Director De Desarrollo Humano	1
Director De Distribucion Gye	1
Director De Distribucion Quito	1
Director De Distribucion Sierra	1
Director De Ingenieria Y Asset Care	1
Director De Innovaciones Y Precios	1
Director De Mercadeo Bebidas No Alcoholicas	1
Director De Mercadeo Mainstream	1
Director De Planeacion Y Control	1
Director De Planta Guayaquil	1
Director De Planta Quito	1
Director De Relaciones Corporativas	1
Director De Servicios De Distribucion	1
Director De Servicios De Mercadeo	1
Director De Servicios De Ventas	1
Director De Servicios Recursos Humanos	1
Director De Televentas	1
Director De Tesoreria	1
Director De Trade Marketing	1
Director De Ventas Guayaquil	2
Director Desarrollo	1
Director Desarrollo Sostenible	1
Director Distribucion Provincia Costa	1
Director Financiero	1
Director Legal Gob Corp Y Ltt	1
Director Procurement	1
Director Recursos Humanos Comercial	1

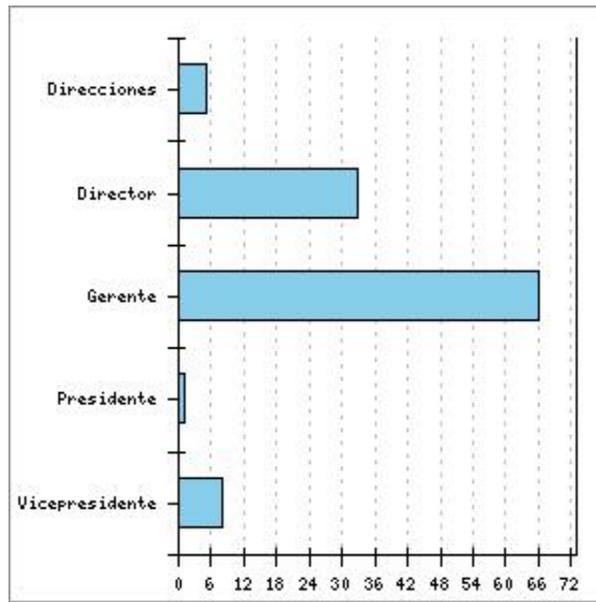
Directora Desarrollo Y Gobierno	1
Gerente	1
Gerente Customer Excellence	1
Gerente Datos Maestros	1
Gerente De Administracion De Activos	1
Gerente De Asset Care Soporte De Manufac	1
Gerente De Auditoria	2
Gerente De Calidad Central	1
Gerente De Canal Off Premise	1
Gerente De Canal On Premise	1
Gerente De Centro De Distribucion Gye	1
Gerente De Cuentas Claves	1
Gerente De Desarrollo De Manufactura	1
Gerente De Elaboracion Gye	1
Gerente De Elaboracion Uio	1
Gerente De Embotellado Gye	1
Gerente De Embotellado Uio	1
Gerente De Eventos	1
Gerente De Impuestos	1
Gerente De Informacion Comercial	1
Gerente De Investigacion Y Desarrollo	1
Gerente De Malteria	1
Gerente De Mantenimiento Y Servicios Gye	1
Gerente De Mantenimiento Y Servicios Uio	1
Gerente De Marca Agua	2
Gerente De Marca Club Premium	1
Gerente De Marca Internacionales	1
Gerente De Marca Light	1
Gerente De Marca Nab´s	1
Gerente De Marca Pilsener	1
Gerente De Modelo De Servicio	1
Gerente De Optimizacion De Reparto	1
Gerente De Portafolio	1
Gerente De Procesos Y Desarrollo	1
Gerente De Proyectos Ingenieria	4
Gerente De Relaciones Con El Negocio	2
Gerente De Relaciones Laborales	1
Gerente De Seguridad De Operaciones	1
Gerente De Tesoreria	1
Gerente De Ventas	1
Gerente De Ventas Costa Centro	1
Gerente De Ventas Costa Norte	1
Gerente De Ventas Costa Sur	1
Gerente De Ventas Sierra	1
Gerente Desarrollo Sostenible	1
Gerente Distribucion Uio	1
Gerente Guayaquil	2
Gerente Legal	1
Gerente Materiales & Warehouses	1
Gerente Operaciones Trade	1
Gerente Optimizacion De Almacen	1
Gerente Optimizacion De Almacenamiento	1
Gerente Planeacion Financiera Comercial	3

Gerente Planeacion Y Suministro	1
Gerente Planificacion De La Demanda	1
Gerente Rec. Humanos Comercial Uio	1
Gerente Recursos Humanos Area Tecni	1
Gerente Recursos Humanos Soporte	1
Gerente Ruteo	1
Gerente Talento Humano	1
Gerente Ventas Terceros	1
Gerete Planeacion Y Suministro	1
Presidente Ejecutivo	1
Vicepresidente De Asuntos Corporativos	1
Vicepresidente De Finanzas	1
Vicepresidente De Manufactura	1
Vicepresidente De Mercadeo	1
Vicepresidente De Recursos Humanos	1
Vicepresidente De Supply Chain	1
Vicepresidente De Ventas	1
Vicepresidente Distribucion	1



## Nivel Jerárquico

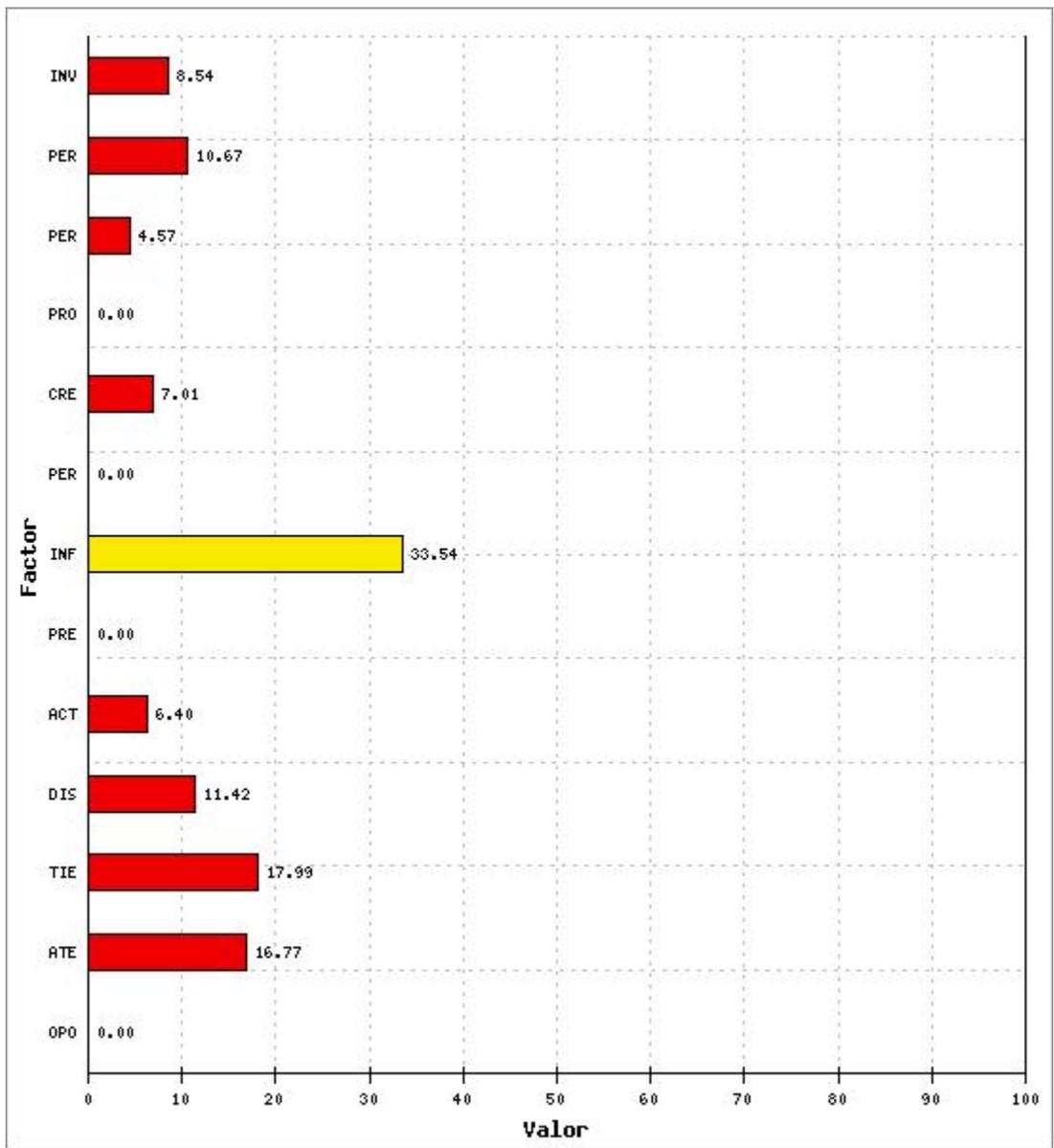
Nivel Jerárquico	Valor
Direcciones	5
Director	33
Gerente	66
Presidente	1
Vicepresidente	8





#### Factores

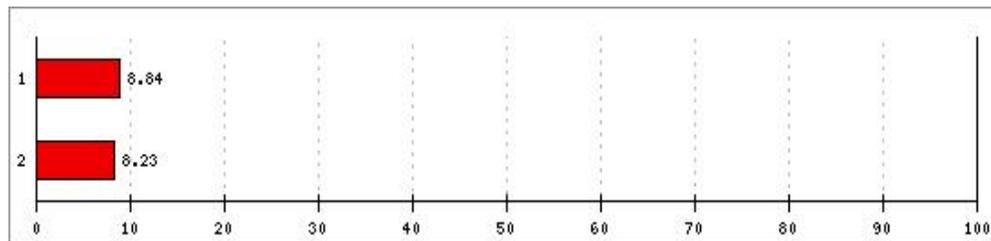
Factor	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
INVOLUCRADOS CON EL NEGOCIO	8.54%	
PERCEPCION SOBRE MANEJO DE CONTINGENCIAS LEGALES	10.67%	
PERCEPCION SOBRE EL ÁREA	4.57%	
PROCESOS	0.00%	
CREDIBILIDAD DEL AREA	7.01%	
PERCEPCION SOBRE EL TALENTO	0.00%	
INFORME A AREAS / CAPACITACION	33.54%	
PREVENCIÓN	0.00%	
ACTITUD DE SERVICIO	6.40%	
DISPONIBILIDAD	11.42%	
TIEMPOS DE ATENCION	17.99%	
ATENCIÓN	16.77%	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	0.00%	
<b>Promedio</b>	<b>8.99%</b>	





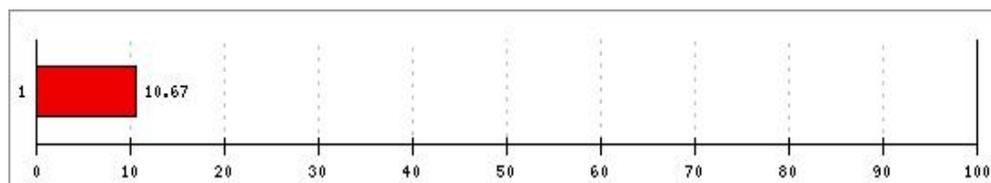
#### INVOLUCRADOS CON EL NEGOCIO

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 1.-¿Considera usted que el Departamento Legal se involucra en el giro de la operación de Cervecería Nacional y/o Dinadec?	8.84%	
2) 2.-¿Considera usted que las recomendaciones del área legal han contribuido al desarrollo de las actividades a su cargo?	8.23%	



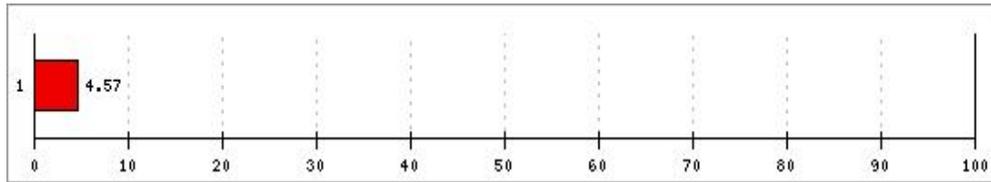
#### PERCEPCION SOBRE MANEJO DE CONTINGENCIAS LEGALES

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 3.- ¿Considera usted que el Departamento Legal atiende de manera efectiva y ordenada los reclamos y juicios en los que está involucrada la operación?	10.67%	



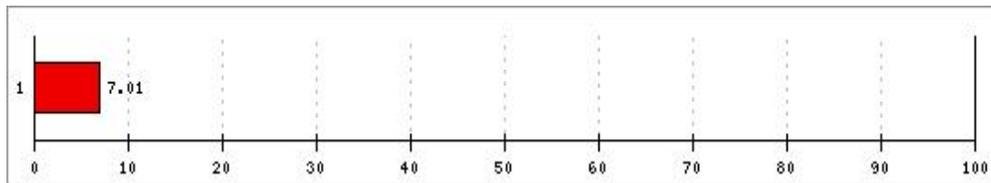
#### PERCEPCION SOBRE EL ÁREA

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 4 ¿Considera usted que el Departamento Legal cumple su función dentro de un marco estructurado de procedimiento?	4.57%	



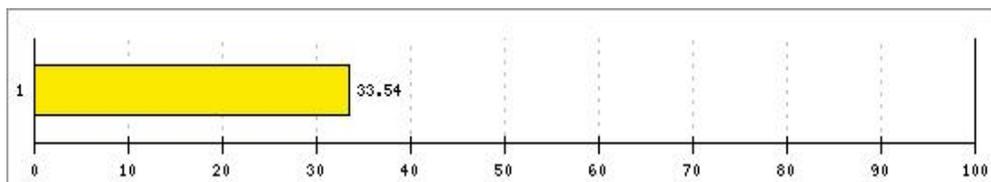
### CREDIBILIDAD DEL AREA

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 5.-¿Considera usted que la asesoría brindada por los funcionarios del Departamento Legal refleja profundidad de análisis y confiabilidad?	7.01%	



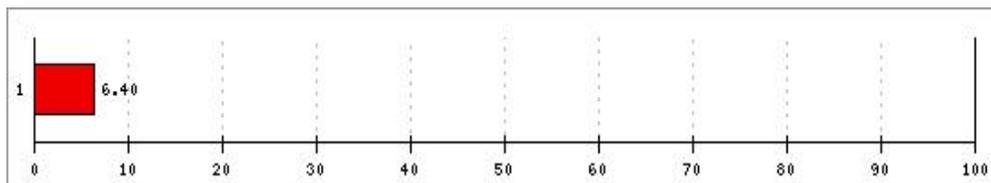
### INFORME A AREAS / CAPACITACION

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 6.- ¿Considera usted que el Departamento Legal lo mantiene debidamente informado sobre nuevas regulaciones y normas que afectan a su área?	33.54%	



### ACTITUD DE SERVICIO

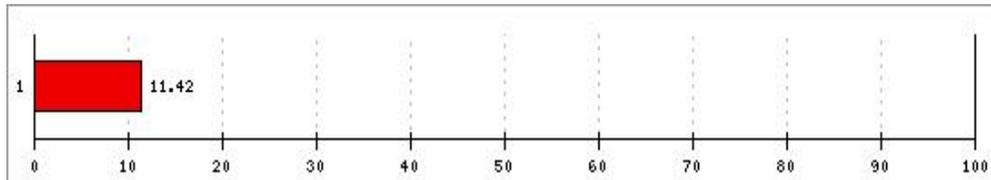
Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 7.- ¿Recibe usted una actitud positiva y predisposición de servicio de los funcionarios del Departamento Legal al momento de atender sus requerimientos?	6.40%	





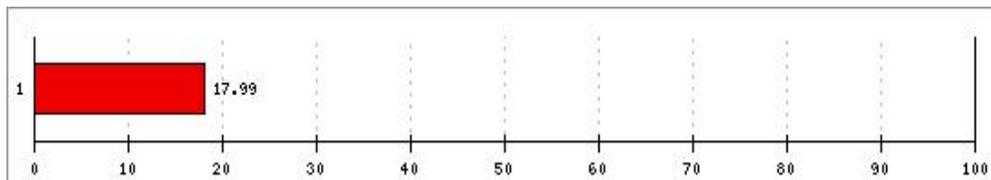
## DISPONIBILIDAD

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 8.- ¿Está disponible el Departamento Legal cuando necesita ayuda?	11.42%	



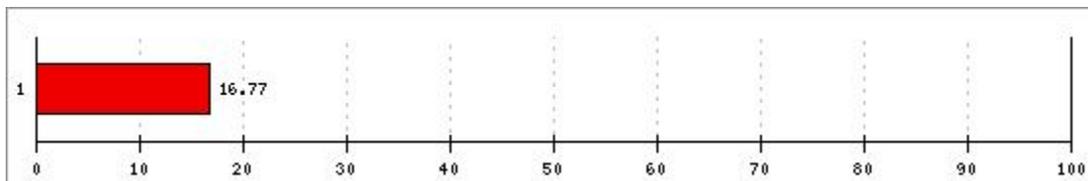
## TIEMPOS DE ATENCION

Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 9.- ¿El Departamento Legal cumple con los tiempos de respuesta previstos o requeridos en la atención de sus requerimientos?	17.99%	



## ATENCIÓN

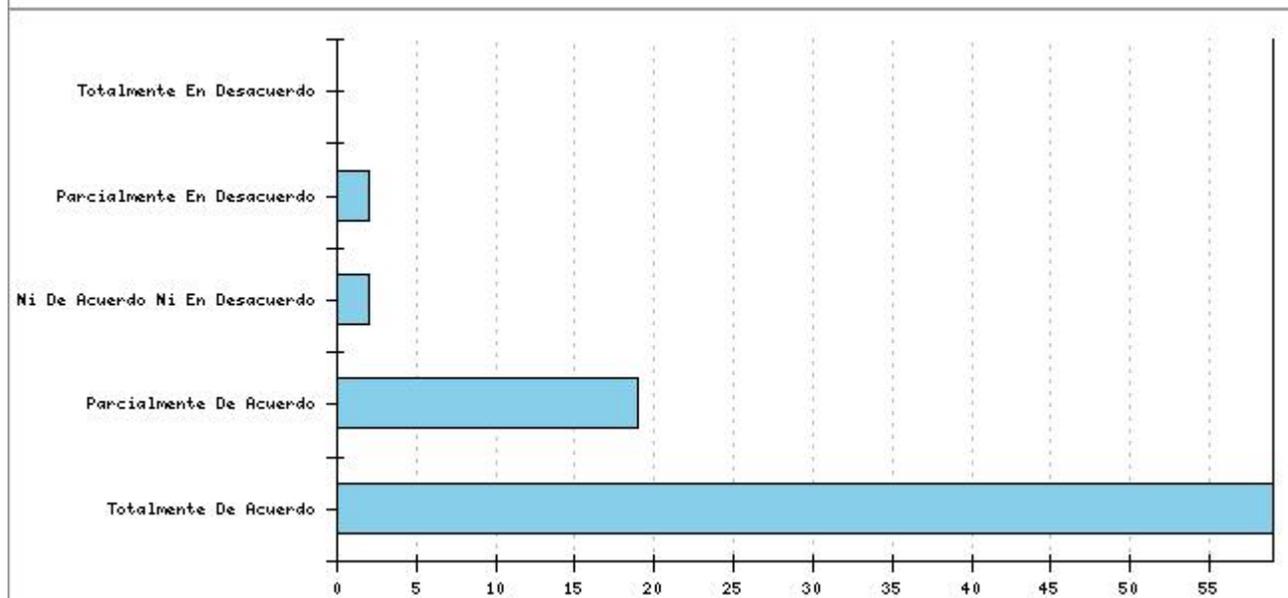
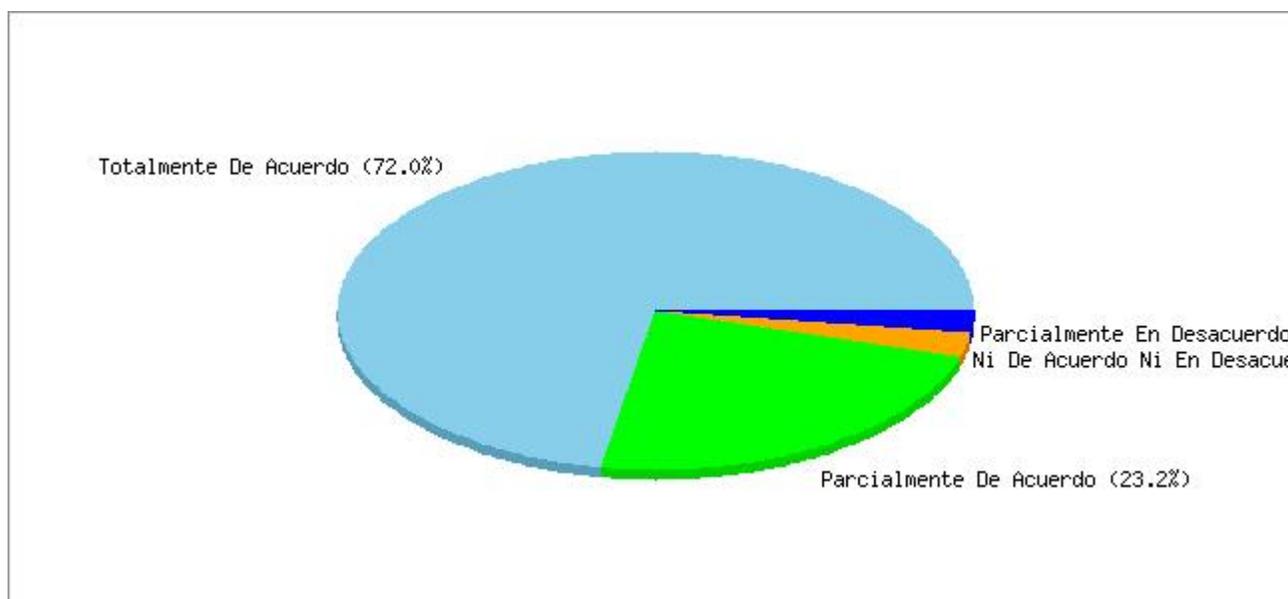
Pregunta	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
1) 10.- ¿Considera usted que el Departamento Legal gestiona los distintos asuntos a su cargo mediante procesos internos que se ajustan a las necesidades de su área?	16.77%	



### INVOLUCRADOS CON EL NEGOCIO

1.-¿Considera usted que el Departamento Legal se involucra en el giro de la operación de Cervecería Nacional y/o Dinadec?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	2	2.44%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	2.44%
Parcialmente De Acuerdo	19	23.17%
Totalmente De Acuerdo	59	71.95%



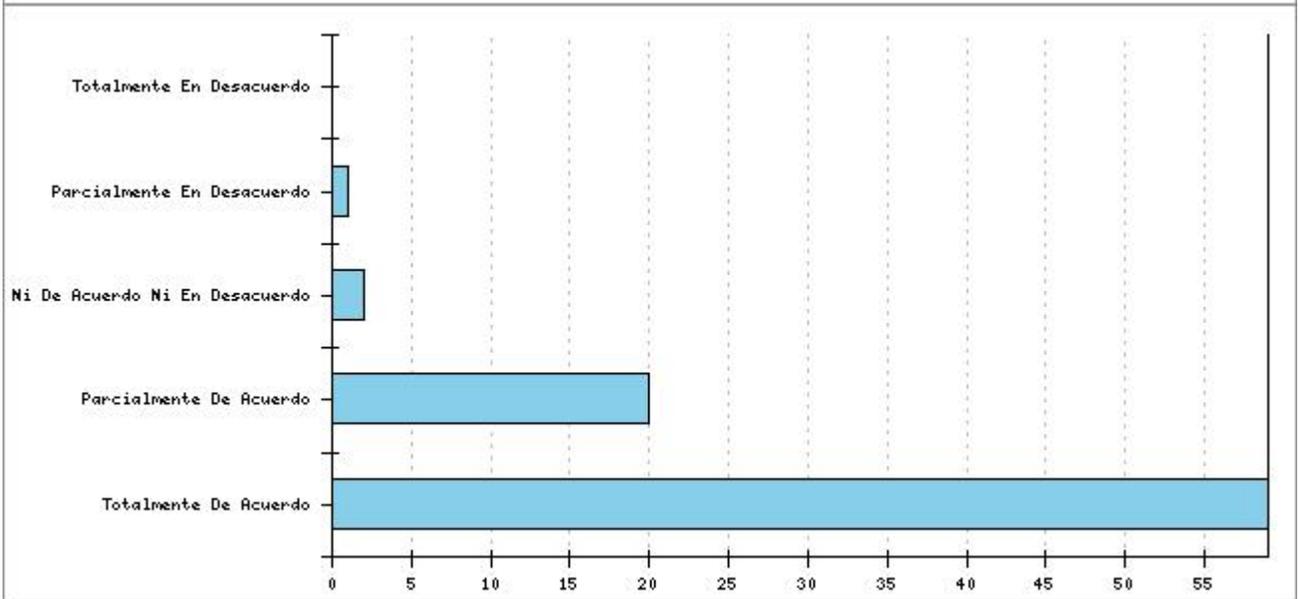
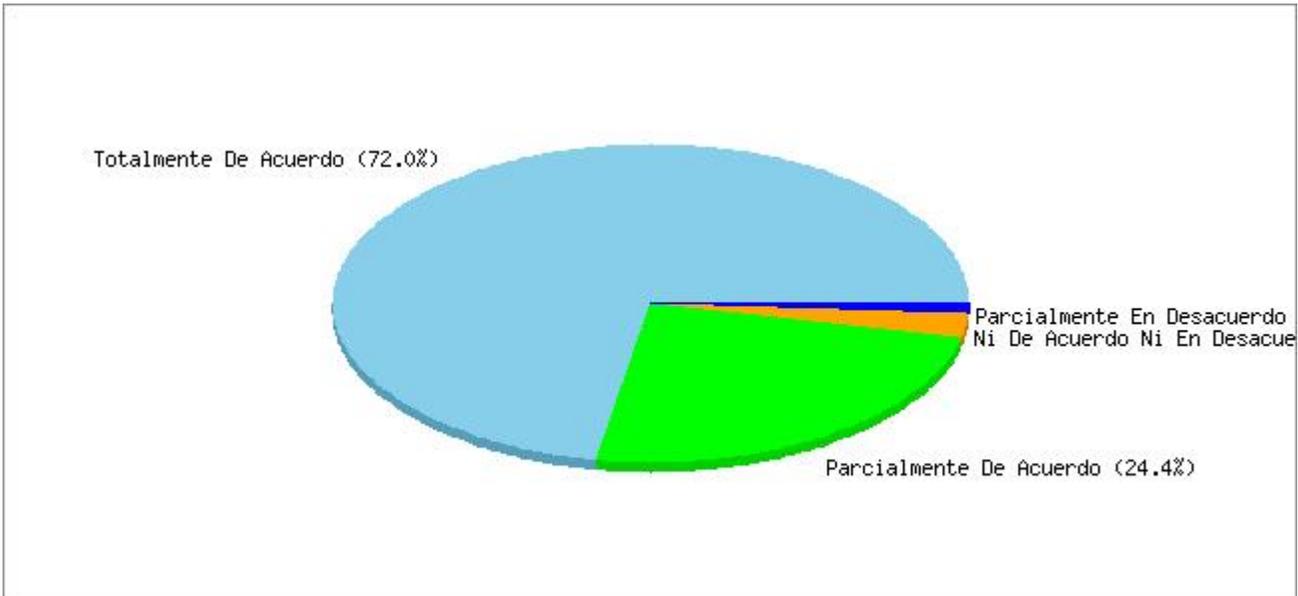
Comentario

## Respuesta

- 1) Están tolmante pendientes del giro que puede ocurrir cuando se tiene alguna observación legal en la operación.
- 2) el acompañamiento ha sido el adecuado y en tiempos oportuno.
- 3) Siempre presente en asuntos de reclamos, guía y soporte a las personas que fueron demandadas por ex trabajadores.
- 4) Considero que debe haber una retroalimentación de nuevas leyes y disposiciones que va emitiendo el estado y que impacta a la operación.
- 5) Debe tener mas presencia en algunos espacios de negocio como reuniones de comites etc. Hacer una levantamiento del tipos de necesidades que tienen por grupo de usuarios de servicios. Los focos son distintos para cada area. No con la misma frecuencia de otras areas de servicio pero es necesaria su presencia en el tiempo.
- 6) Soporta activamente las iniciativas tanto de cultura como decisiones que están relacionadas con temas laborales.
- 7) NA
- 8) En ocasiones cambios legales son conocidos por la operación antes de recibir la info de Departamento Legal
- 9) Siempre disponibles a entregar las soluciones adecuadas
- 10) NO
- 11) Han dado un giro muy positivo en este aspecto
- 12) Deberían involucrarse mas con los equipos de trabajo, para entender las novedades con las que nos enfrentamos (clientes que no quieren pagar partidas vencidas) y buscar una solución legal mas rápida y viable ante tales situaciones.
- 13) aún no logran tomar los requerimientos de las áreas operativas como requerimientos del negocio. eso ocasiona en sus ejecutivos no atender y empoderarase del tema sino son basicamente consultores.
- 14) En ciertos casos nuestro negocio es más dinámico que el Gobierno Corporativo que queremos instalar en la compañía
- 15) El involucramiento se lo realiza sin embargo es bajo solicitud. La recomendación sería anticiparnos a las necesidades de la operación, determinando Matriz de Riesgos legales que nos ayude con soluciones preventivas en diferentes procesos que tiene la Organización
- 16) El Departamento Legal se encuentra dando soporte en todas las áreas del negocio
- 17) ok
- 18) He visto un area legal mucho mas cerca del negocio y tratando de tener una posicion balanceada entre aspectos legales y necesidades de la compañía
- 19) NA
- 20) Siempre estan pendiente de los cambios que impactan a la compañía, persuadiendo al negocio de tomar las mediadas pertinente para mitigarlas
- 21) .
- 22) .
- 23) n/a
- 24) Podrían tener un papel más activo en el entrenamiento del equipo sobre las políticas de comunicación considerando la alta rotación de los equipos de mercadeo / Trade
- 25) Siempre presto a ayudarnos
- 26) El tema esta en que muchas veces la Compañía no toma los recaudos sugeridos por el área legal y esto la expone a riesgos que inicialmente pudieron ser evitados. claro esta que se deben correr riesgos calculados, pero en ciertas ocasiones esto se sobrepasa.
- 27) El equipo Legal está inmerso en la operación y cercano a los eventos de la misma.
- 28) hace falta un poco de velocidad en la respuesta que sin duda demanda mi area
- 29) Si hay involucramiento pero hay casos donde falta velocidad en respuestas.
- 30) s/c

2.-¿Considera usted que las recomendaciones del área legal han contribuido al desarrollo de las actividades a su cargo?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	1	1.22%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	2.44%
Parcialmente De Acuerdo	20	24.39%
Totalmente De Acuerdo	59	71.95%



**Comentario**

**Respuesta**

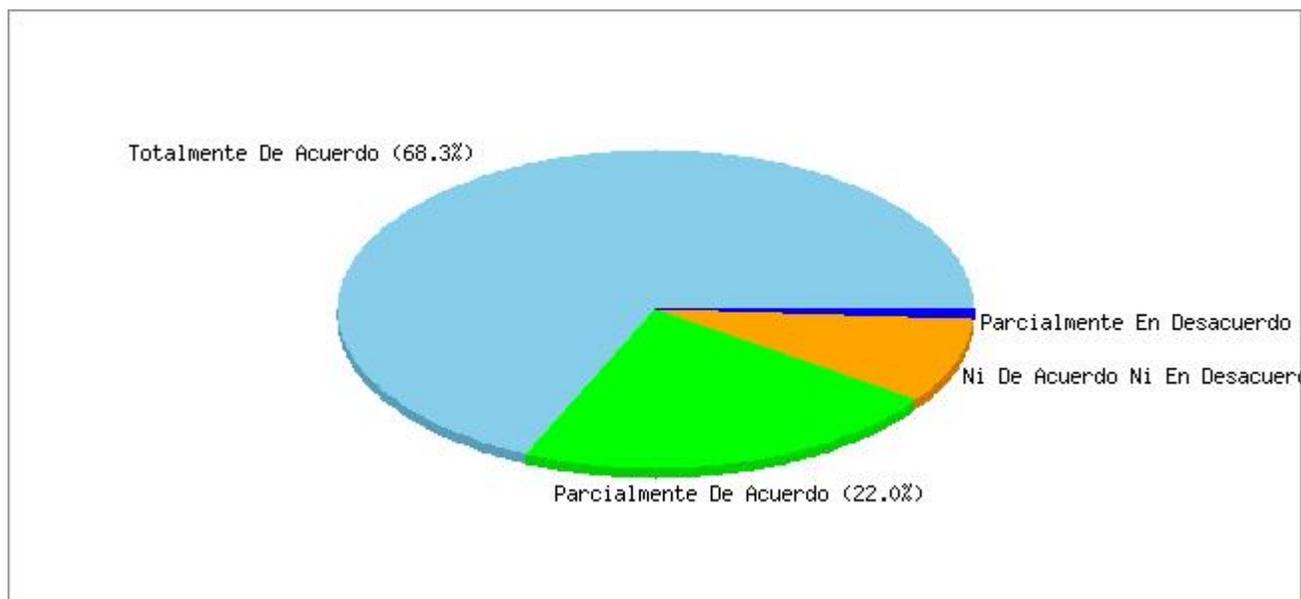
- 1) Cuando de temas legales se trata, siempre recorro a ellos para tener una Asesoría antes de dar el siguiente paso.
- 2) el soporte y el direccionamiento(asesoramiento) a sido vital para enrumbar la toma de decisiones en ciertos proyectos de alto impacto para el negocio.
- 3) Los folletos son de gran ayuda y orientación
- 4) Soporte durante las visitas del SRI, apoyo en consultas realizadas en temas laboral
- 5) En general hay mucho profesionalismo y manejo adecuado de los casos. Probablemente siempre esta en conflicto los niveles de riesgos que se quiere manejar todas la instancias y la operatividad que demanda cierta flexibilidad y donde no todo es blanco o negro. Tienen que trabajar en como estos hechos puedan ser entendidos por el cliente o que no lo perciban inadecuadamente.
- 6) Definitivamente las recomendación han sido claras pero además útiles para tomar decisiones.
- 7) NA
- 8) Sin comentarios
- 9) Totalmente
- 10) A veces las recomendaciones tienen más restricciones que soluciones
- 11) En su mayoría son completamente efectivas pero necesitamos un poco mas de apertura para encontrar soluciones a problemas que legalmente suelen presentarse como infranqueables
- 12) Falta mas involucramiento para que transmitan informacion y ayude a mitigar los riesgos y restricciones que tenemos actualmente en el mercado.
- 13) Falta mucho el involucramiento del área para poder sentir la contribución del área.

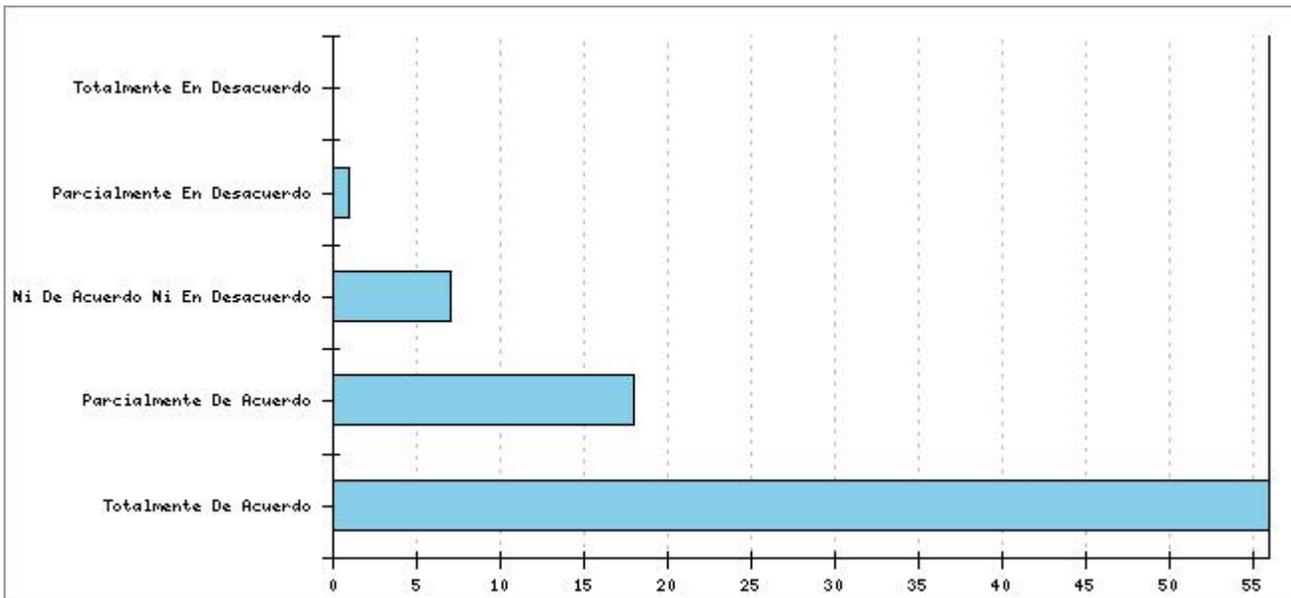
- 14) Las recomendaciones en muchos casos son muy protectoras y el riesgo siempre debe ser asumido por el negocio, sería mucho más conveniente que el equipo legal nos de varias soluciones que logren cumplir con la necesidad del negocio y el Gobierno corporativo
- 15) especialmente en el manejo de clientes y quejas, el soporte del departamento legal ha sido de mucho valor
- 16) ok
- 17) N/A
- 18) NA
- 19) Siempre tengo el soporte adecuado y oportuno
- 20) Las recomendaciones siempre contribuyen. Existe quizás un poco de demoras en ciertas consultas que se puede optimizar y también encontrar un punto común que esté orientado a la realidad del negocio. (análisis de riesgos de cumplimiento vs incumplimientos)
- 21) .
- 22) n/a
- 23) La contribución a través del comité de Innovación es altamente valorada por la solución rápida e inteligente a los problemas
- 24) Así es hemos tenido acercamientos con clientes todos con éxito.
- 25) Protegen la sostenibilidad de las dos empresas de forma objetiva y a la vez permiten su desembolvimiento dentro del marco legal ecuatoriano
- 26) El área legal es un soporte en todo aspecto.
- 27) excelente nivel de profesionalismo
- 28) Tenemos mucho respeto y seguimos las recomendaciones de legal 100% pero si debemos ser mas flexibles en algunos manejos de la relacion con clientes. Por ejemplo: firmas de aceptacion de promociones y cumplimiento de metas de la misma.
- 29) Sería interesante que nos ayudaran mas a menudo a encontrar que cosas podemos hacer en lugar de estar buscando las que no podemos hacer
- 30) s/c

## PERCEPCION SOBRE MANEJO DE CONTINGENCIAS LEGALES

3.- ¿Considera usted que el Departamento Legal atiende de manera efectiva y ordenada los reclamos y juicios en los que está involucrada la operación?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	1	1.22%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	8.54%
Parcialmente De Acuerdo	18	21.95%
Totalmente De Acuerdo	56	68.29%





**Comentario**

**Respuesta**

- 1) Existe un acompañamiento e involucramiento en los respectivos reclamos, son ellos los que estan pendientes de los mismos, buscándonos cuando requieran un ayuda técnica.
- 2) EXISTEN CASOS EN LOS QUE SE HA PREFERIDO "SATISFACER" AL DEMANDANTE EN LUGAR DE HACER RESPETAR LA POSICION DE LA CERVECERIA AJUSTADA A DERECHO. SE DEBE EVALUAR SI ESTA CONDUCTA PUEDA CREAR UN PRECEDENTE NEGATIVO PARA NUESTRA GESTION
- 3) Se muestran en control de los procesos y el detalle de los mismos; el margen para las sorpresas es mínimo
- 4) soy conciente que en algunos casos hay prioridades por niveles de impacto, pero el acompañamiento a sido oportuno y los compromisos de entregables han sido siempre cumplidos
- 5) No tengo conocimiento de los reclamos y juicios
- 6) Siempre estan pendientes de los procesos y se ha informado a los involucrados internamente.
- 7) Se ha ordenado la casa y se han implementado proceso muy claros y fluidos.
- 8) NA
- 9) Hay bajo nivel de gestión en casos de interacción con Autoridades. No en casos de disputas.
- 10) de acuerdo
- 11) Requiere el empoderamiento del área.
- 12) Desde que tenemos un abogado asignado a Dinadec los procesos y son mucho más hábiles.
- 13) Con respecto a PFN generados si estoy de acuerdo
- 14) Se sugiere rapidez en temas de revisiones y modificaciones de requisitos varios con entes gubernamentales.
- 15) Desconozco de este tema.
- 16) N/A
- 17) Considero que si pero estoy seguro que la demanda supera la capacidad y expectativa de resolucion
- 18) NA
- 19) He observado que en algunos casos no se realiza un seguimiento periodico y redifinición de estrategias para acelerar la resolución de reclamos o juicios.
- 20) Creo que no logran cubrir todas las necesidades que demanda un entorno tan cambiante, creería que falta una estructura mas solida
- 21) .
- 22) .
- 23) n/a
- 24) Generalmente asi es, hay temas de tiempos que se manejan obviamente por flujo de trabajo.
- 25) siempre efectivos y acertados
- 26) no manejo juicios/reclamos
- 27) No tengo información para opinar
- 28) no tengo marco rerencial para responder
- 29) .

30) Creo que si, pero es importante considerar que algunas ocasiones los pequeños temas son los que siembran precedentes y marcan límites de accion a los personas o instituciones, estos tambien deben ser tratados con celeridad y esto en ocasiones no sucede, son esporádias, pero sucede

31) A veces aún hay algo de lentitud en el servicio, pero es notorio que ha mejorado.

32) EL orden que se evidencia el el área legal es ejemplar.

33) el compromiso del área legal demostrado es muy eficiente y disciplinado

34) No hemos podido tener mucho avance en la gestión de regularización de licencias.

35) Tengo muy poca informacion de la efectividad de los juicios de CN y el desempeño del departamento ante ellos

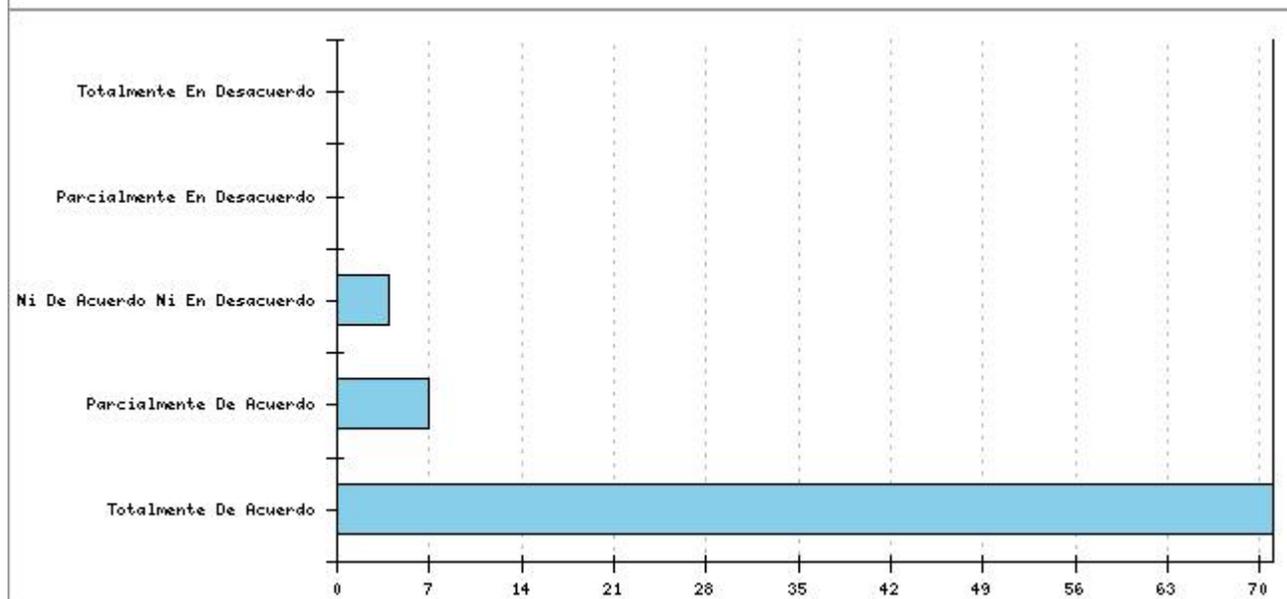
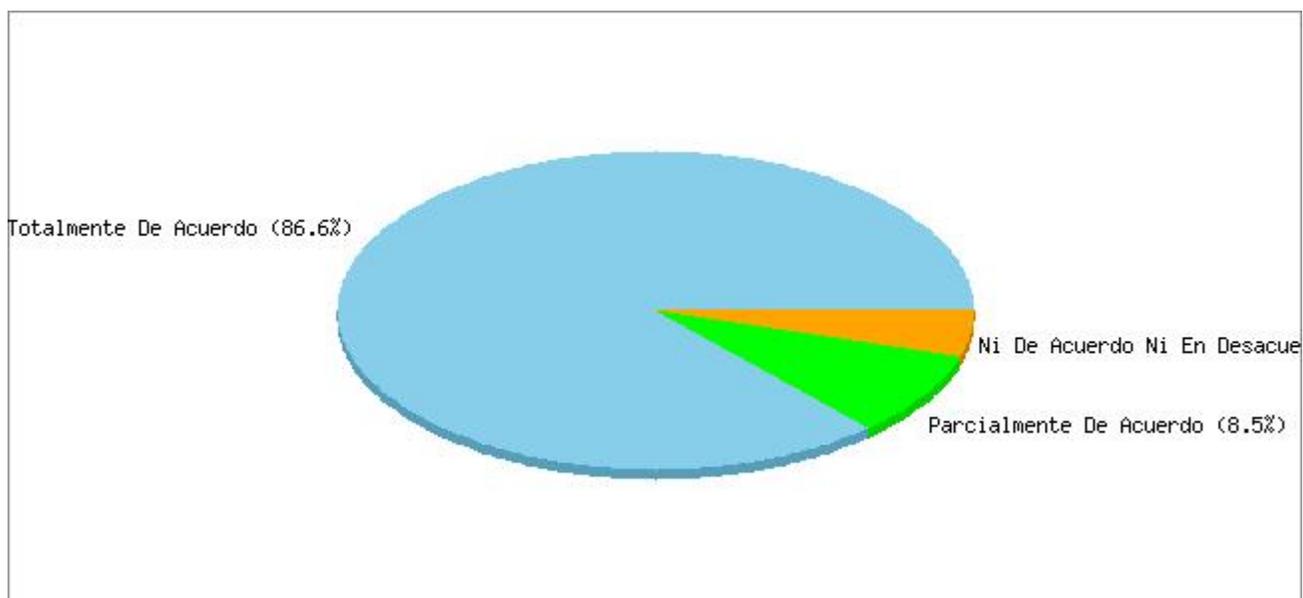
36) si

37) s/c

## PERCEPCION SOBRE EL ÁREA

### 4 ¿Considera usted que el Departamento Legal cumple su función dentro de un marco estructurado de procedimiento?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	0	0.00%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	4	4.88%
Parcialmente De Acuerdo	7	8.54%
Totalmente De Acuerdo	71	86.59%



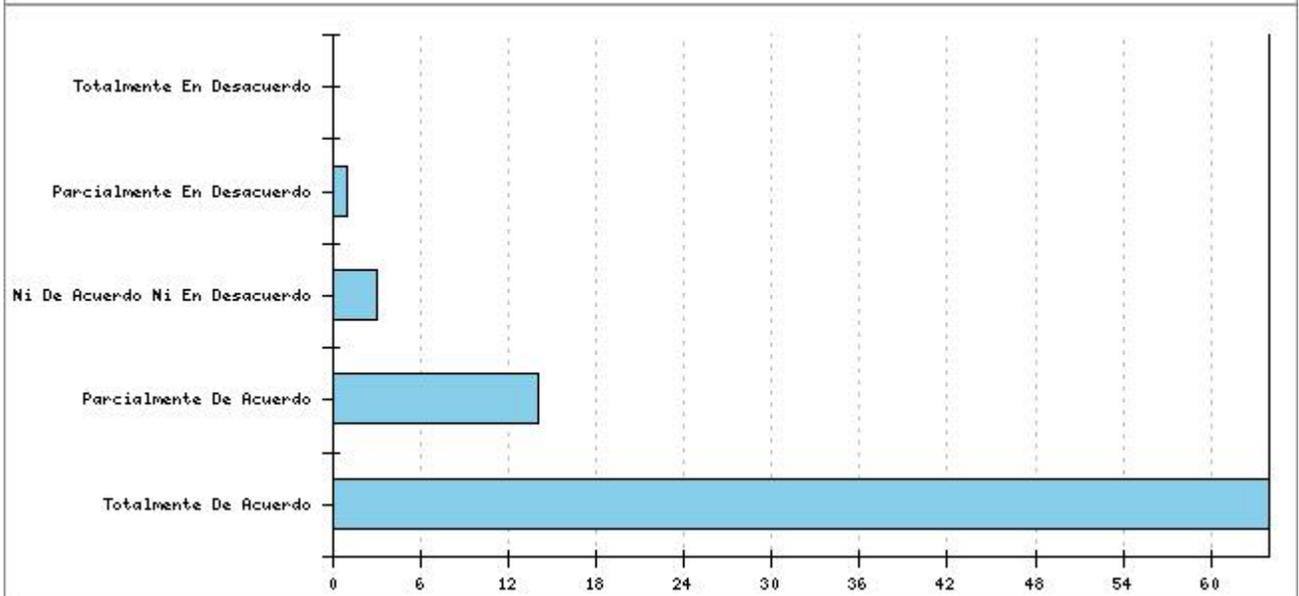
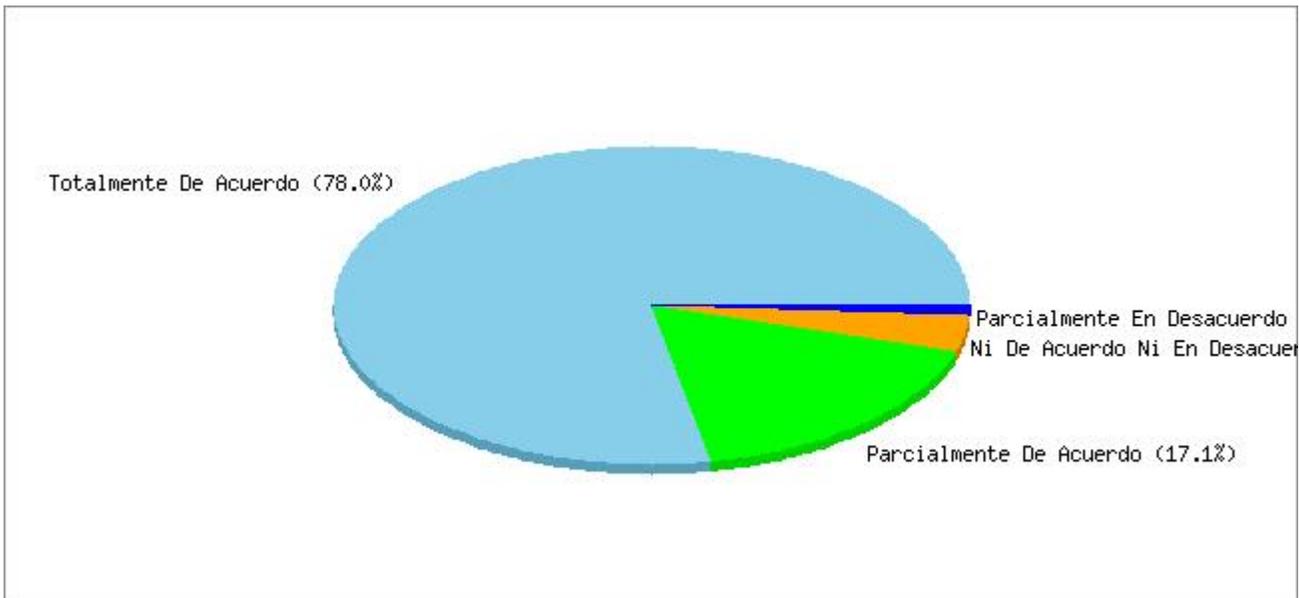
## Comentario

Respuesta
1) Son estructurados.
2) CONSIDERO QUE HAY MUCHAS OPORTUNIDADES PARA HACER ALERTAS OPORTUNAS Y PREVENTIVAS REFERIDAS A LA APLICACION DE NUEVAS NORMAS LEGALES. MUCHAS VECES TOMAMOS CONOCIMIENTO DE LAS MISMAS A TRAVES DE LOS AUDITORES
3) Su mejoría en procedimientos, orden y estructura ha sido excepcional, cuentan con disciplina para hacer cumplir los procedimientos impuestos.
4) Es un area soporte de la operación y que asesora y soporta la operación para que se mantenga dentro del marco legal
5) Se ha evidenciado el cumplimiento de procedimientos
6) NA
7) No se conoce en la operación claramente el procedimiento.
8) de acuerdo
9) De acuerdo
10) ok
11) N/A
12) NA
13) El mismo comentario de la pregunta anterior
14) Se ha venido mejorando la velocidad de atención; sin embargo, creo que existen oportunidades todavía de apoyar más ágilmente.
15) .
16) n/a
17) De acuerdo
18) No tengo información para operar
19) -
20) Indispensable que exista, pero debe tener flexibilidad conforme los casosm no solo por su tamaño, pero tambien por su impacto dentro o fuera de la organizacion.
21) Es muy estructurado, lo cual es positivo.
22) Los procesos establecidos se siguen a cabalidad
23) los procedimientos relacionados al area de trade los tenemos claros.
24) s/c

## CREDIBILIDAD DEL AREA

### 5.-¿Considera usted que la asesoría brindada por los funcionarios del Departamento Legal refleja profundidad de análisis y confiabilidad?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	1	1.22%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3	3.66%
Parcialmente De Acuerdo	14	17.07%
Totalmente De Acuerdo	64	78.05%



**Comentario**

**Respuesta**

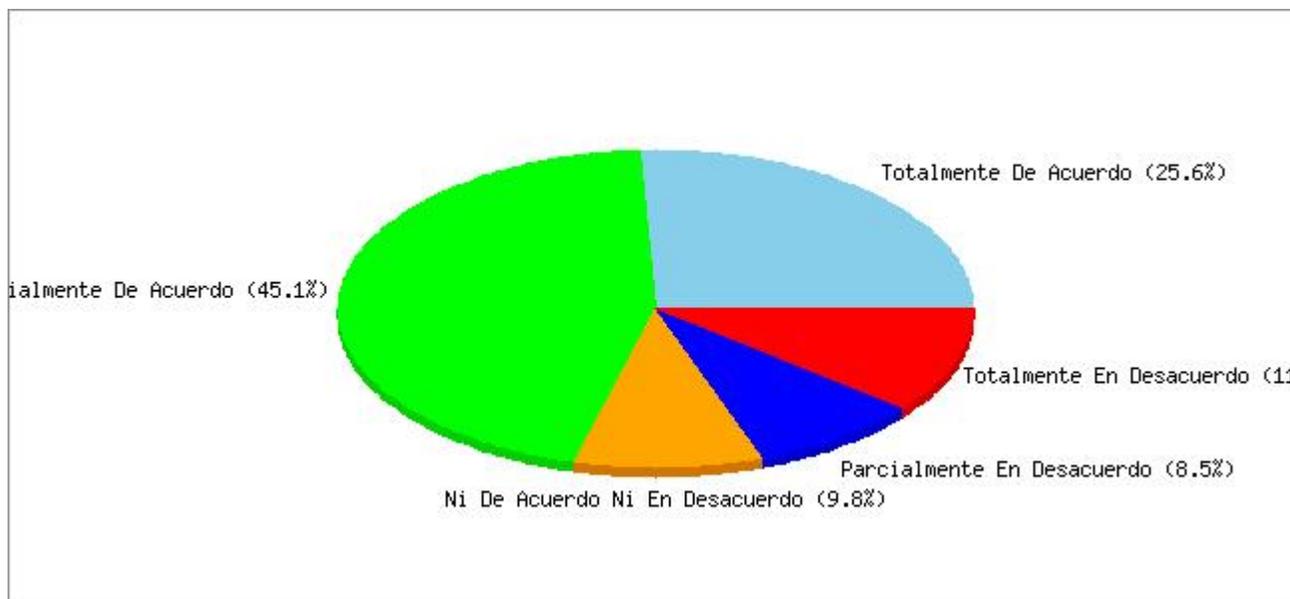
- 1) Cada asesoria brindada es realizada con el respectivo análisis y conocimiento que ellos poseen, cuando requieren de un tiempo para su realización, es comentada.
- 2) Cuentan con un equipo joven, talentoso y confiable. Altamente conocedores de la ley, creo que la oportunidad es trabajar un poco más sobre el diseño y la estrategia legal por parte de sus componentes.
- 3) Los profesionales dentro del área legal siempre demuestran alto nivel sobre las leyes adicionales poseen consultores sobre temas muy específicos.
- 4) Análisis profundo
- 5) Cada apoyo o guía dada por el departamento legal han permitido despejar dudas y demuestran el alto grado de análisis y confiabilidad
- 6) Totalmente
- 7) NA
- 8) Muy profesionales y conocedores
- 9) de acuerdo
- 10) Frente a situación del mercado con clientes mala paga no tenemos respuesta y el soporte necesario del área, debe haber mayor soporte sobre la misma.
- 11) De acuerdo
- 12) De acuerdo, porque en casos hemos tenido que analizar la información en conjunto
- 13) ok
- 14) He tenido experiencias con importante nivel de análisis por parte del área legal, ej: proyecto Dinadec
- 15) NA

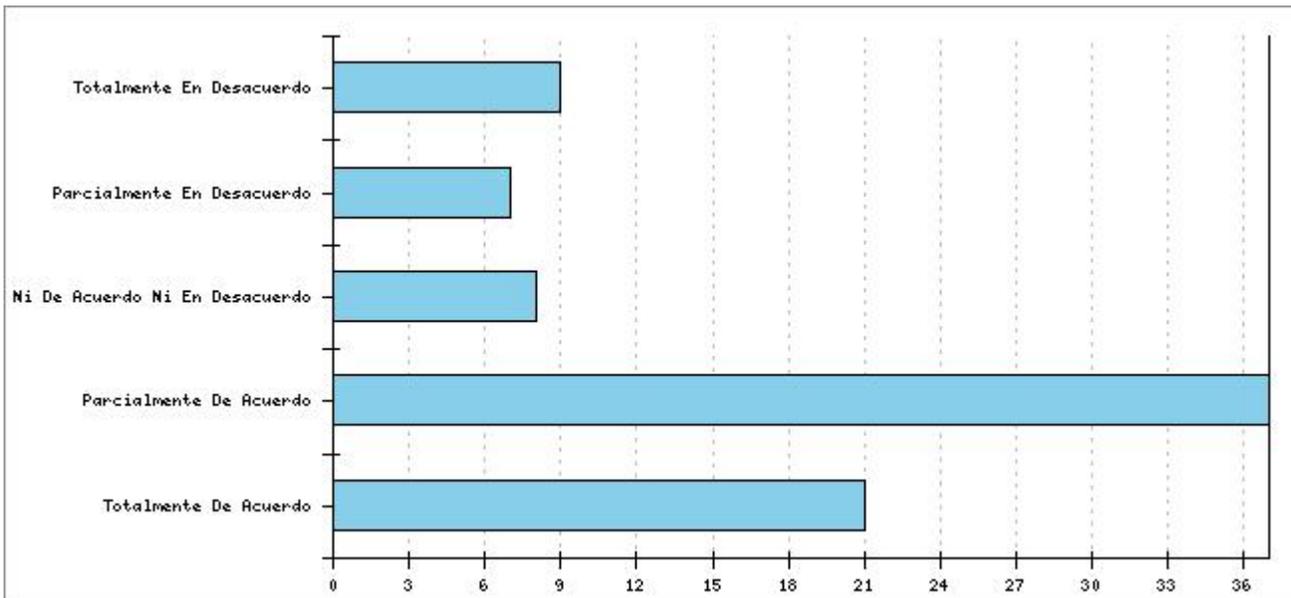
16) Son expertos en la materia
17) .
18) .
19) n/a
20) Debemos tener conversaciones más seguido. Sobre todo con el equipo de ejecutivos de marca.
21) De acuerdo, toda recomendación es realizadaa bajo el marco legal.
22) Siempre bajo argumentos de ley no de palabra.
23) -
24) Si en todos los casos que he interactuado
25) Existe una asesoria y porfesional profunda en los temas
26) considero que el manejo de la interacciones con el depártamento son furtermente fortalecidas con los resulatdos otebidos
27) en algunos casos se percibe que hay falta experiencia en los abogados mas jovenes que hacemos uso.
28) tienen mucha credibilidad y en los casos donde tienen dudas, nos consultan y las decisiones son en equipo buscando lo mejor para la operacion
29) s/c

## INFORME A AREAS / CAPACITACION

6.- ¿Considera usted que el Departamento Legal lo mantiene debidamente informado sobre nuevas regulaciones y normas que afectan a su área?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	9	10.98%
Parcialmente En Desacuerdo	7	8.54%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	8	9.76%
Parcialmente De Acuerdo	37	45.12%
Totalmente De Acuerdo	21	25.61%





**Comentario**

**Respuesta**

- 1) En este sentido, las ayudas externas que tenemos a nivel de Consultorias, son los que nos mantienen informados de regulaciones que se presentan y que pueden estar afectandonos en el área.
- 2) COMO LO INDIQUE EN LA PREGUNTA 4. EN ESTE CAMPO EL AREA LEGAL TIENE UNA ENORME OPORTUNIDAD. MI AREA MUCHAS VECES SE ENTERA DE LA APLICACION DE NUEVAS NORMAS LEGALES A TRAVES DE TERCEROS
- 3) Concuero que manejan información suficiente, considero que tienen que invertir más en sus redes directas de relación para obtener mejor información.
- 4) Me gustaria que me retroalimentaran con mayor fluidez sobre ordenanzas locales con respecto a transito vehicular.
- 5) No conocemos un procedimiento en la que se nos informe sobre nuevas regulaciones
- 6) Información comunicada por folletos.
- 7) Esta información por lo general viene de parte de las Direcciones ya sean de planta o de calidad o proyectos
- 8) Ncesita mejorar en eso, creo que hay una gran oprtunidad; dodo lo que recibo me viene de algun ente externo. Sería bueno saber que vundo hay alguna resolucion el area legal sintetise e indique donde impacta eso en el negocio o mi area de acción.
- 9) NA
- 10) No con la oportunidad esperada
- 11) Creo que podemos mejorar en ese sentido
- 12) Al momento no existe una reunión por más básica que detalle los temas generales que deberiamos tener claridad de parte de la operación y que seamos asesorados por el área legal.
- 13) De acuerdo
- 14) Hemos tenido conocimiento de normativas ambientales legales por parte de los consultores y no por parte del Departamento Legal
- 15) Se sugiere actualizar procedimientos para mantener informadas oportunamente a las áreas de ciertos cambios en las regulaciones.
- 16) A traves de Relaciones Laborales
- 17) Aqui hay un area de oportunidad ya que muchas veces me entero primero por otras vías y de manera informal.
- 18) NA
- 19) Normalmente informacion tributaria, laboral o de otro tipo que afecte financieramente a la compañía lo conozco primero o a veces solo por asesores externos. Creería que debemos enfocar y priorizar la comunicación en posibles impactos en procesos o estados financieros
- 20) No a todo nuvel, creo que debería haber comunicación un poco mas descentralizada
- 21) .
- 22) .
- 23) n/a
- 24) Es una área de oportunidad, necesitamos una relación más activa buscando consistencia entre todo lo que hacen las marcas. Tiene que ser una responsabilidad compartida
- 25) Siempre nos mantiene al día.
- 26) Una oportunidad podria ser, el crear un mecanismos de actualización mas amplia con la capa de directores y gerencia. esto tomando en consideración el cambiante entorno.
- 27) Del lado de sistemas, creo que no ha habido la coordinacion con Legal para definir a que Gerencia informar sobre qué temas. Es una oportunidad de mejora para la interacción entre las areas.

28) -

29) Creo que aqui hay una gran oportunidad, las áreas requieren conocer los cambios de legislacion y regulacion en sus marcos de operacion y ejecucion, esto no siempre se dá y cada uno averigua lo que puede por su lado y luego consulta. si bien es complicado en una actualidad tan cambiante es necesario para porteger a los trabajadores y através de ellos a la empresa. foros, conferencias, correos, cualquier método es válido para este fin.

30) Algo, pero podría mejorar para establecerlo como una prioridad.

31) En el caso de Quito, el area podría mejorar en actualizar en informar al equipo acerca de nuevas regulaciones

32) considero que aqui tenemos la oportunidad de mejorar en el aspecto de ser los genradores al momento de notificar cambios en temas y regulaciones levantadas en especial en temas de legislación municipal.

33) No recibimos actualizaciones

34) no siempre formalmente pero por la alta frecuencia de comunicacion entre legal y el area comercial, nos mantenemos informados.

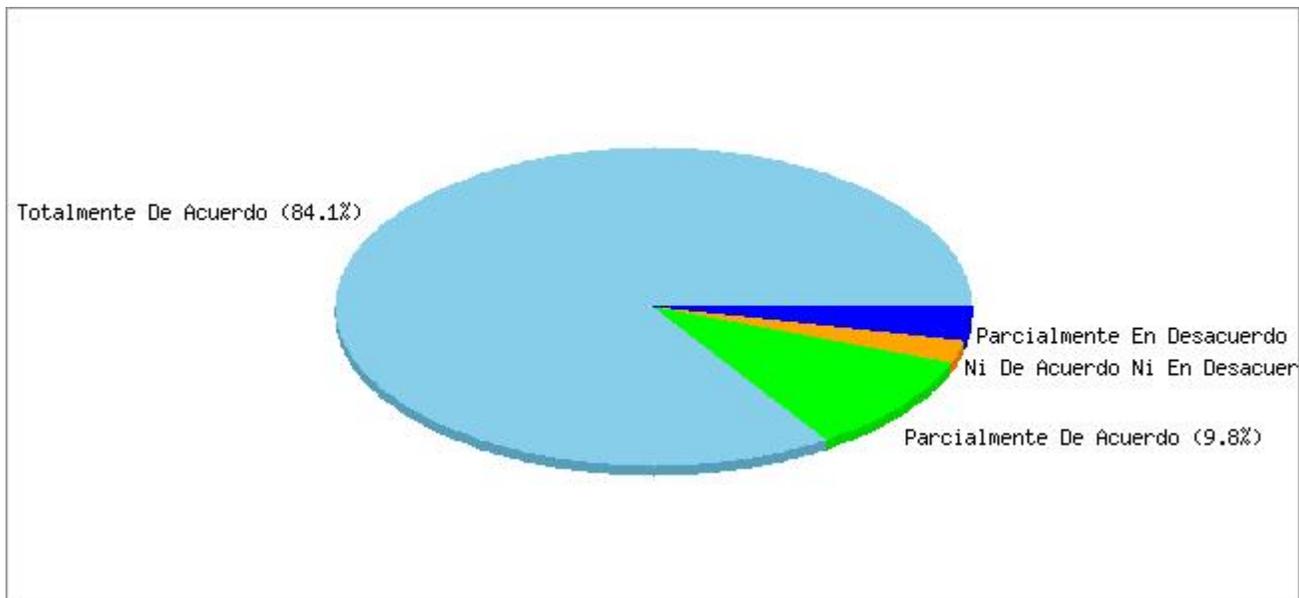
35) En el tiempo que tengo en mis funciones no he recibido actualizaciones sobre nuevas regulaciones, se me ocurre que de pronto se las compartan a los niveles de Excom unicamente y no cascadea hacia las gerencias.

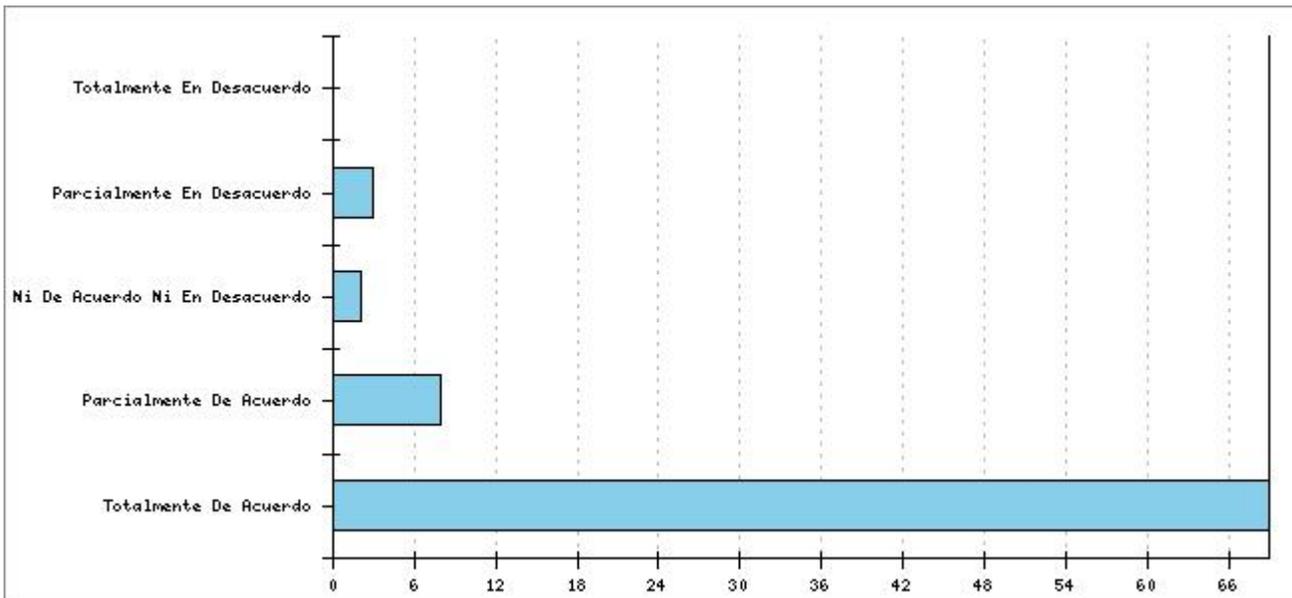
36) s/c

## ACTITUD DE SERVICIO

### 7.- ¿Recibe usted una actitud positiva y predisposición de servicio de los funcionarios del Departamento Legal al momento de atender sus requerimientos?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	0	0.00%
Parcialmente En Desacuerdo	3	3.66%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	2.44%
Parcialmente De Acuerdo	8	9.76%
Totalmente De Acuerdo	69	84.15%





### Comentario

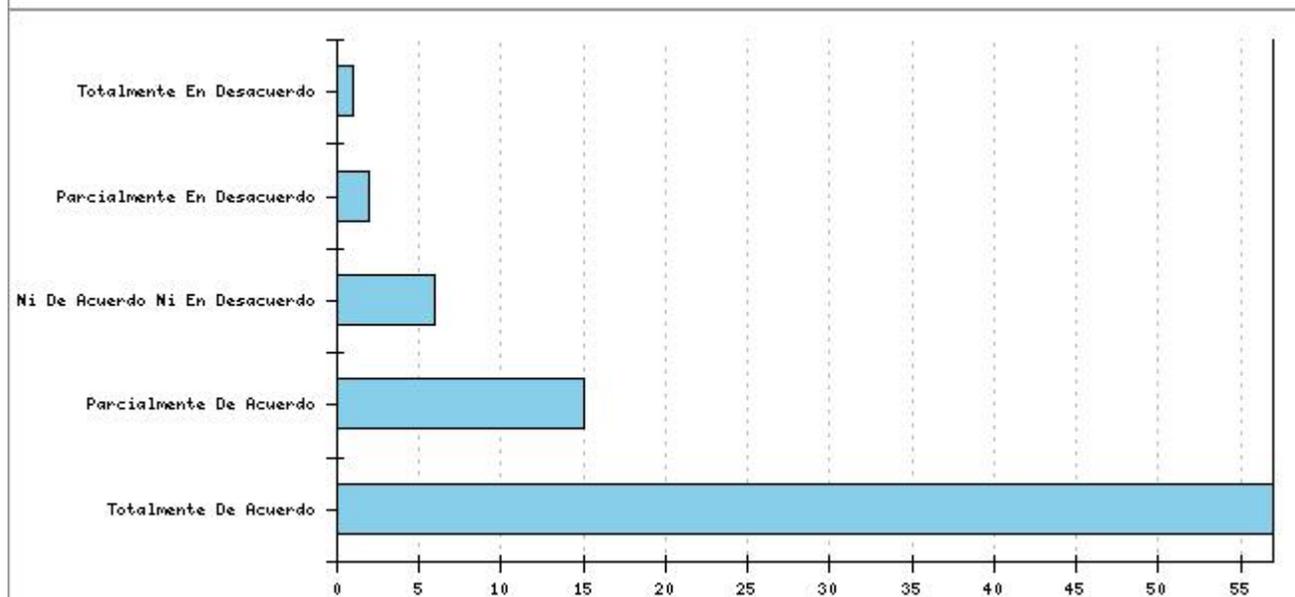
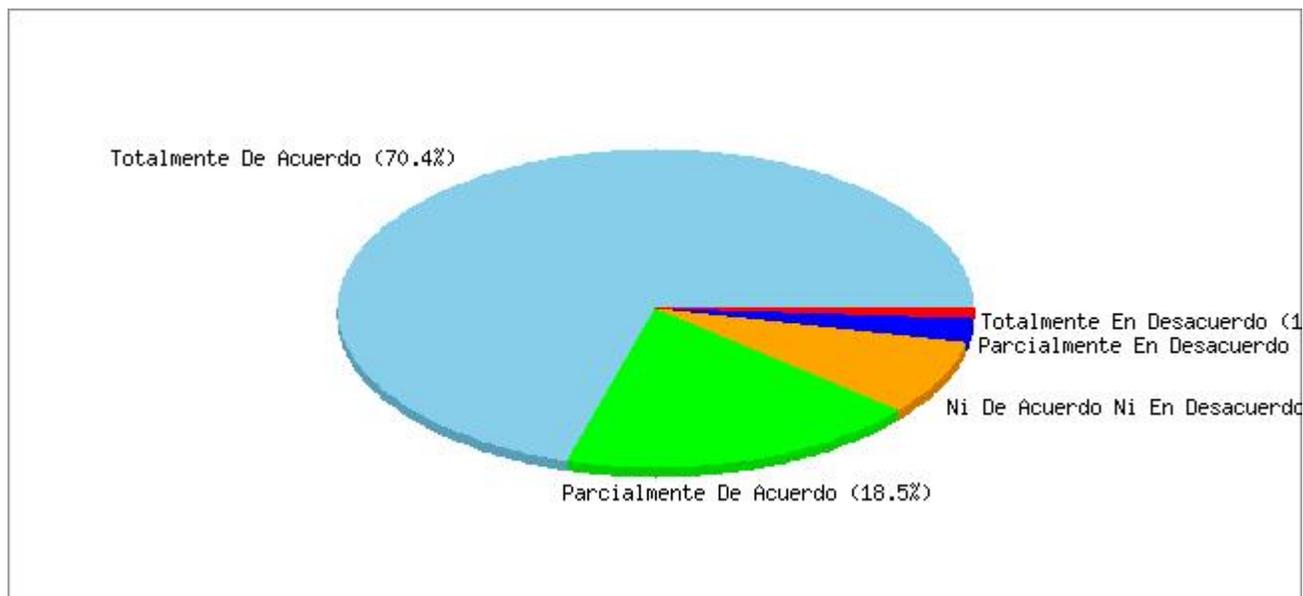
#### Respuesta

- 1) Siempre
- 2) Siempre estan con buen entusiasmo.
- 3) La actitud es muy positiva al igual que la predisposición. El problema es la disponibilidad, porque la contactabilidad telefónica, presencial, en horarios especiales como fines de semana es muy complicada y constantemente no se contesta el teléfono
- 4) siempre hay buena predisposición.
- 5) siempre
- 6) No he tenido necesidad de recurrir al departamento Legal.
- 7) Siempre hay actitud positiva y predisposición de ayudar
- 8) NA
- 9) Buena predisposición
- 10) siempre
- 11) Recibo poco servicio al respecto. necesito mayor acercamiento del área para que soporte y ayude a cerrar las novedades existentes con clientes problemas (mala paga)
- 12) Muy amables
- 13) LA atención brindada siempre ha sido la adecuada
- 14) ok
- 15) N/A
- 16) Hacen un excelente trabajo todos!
- 17) NA
- 18) En todo momento
- 19) .
- 20) .
- 21) Si de acuerdo, siempre los requerimientos por muy básicos que sean son bien atendidos.
- 22) Apoyo total.
- 23) Siempre dan soporte
- 24) -
- 25) Personas muy profesionales y con una actitud de servicio constante, esto es motivo de mis mas sinceras felicitaciones.
- 26) Siempre hay buen predisposición de todo el equipo.
- 27) Grana soporte y actitud
- 28) coniero que el nivel de atención y soportes brindado es sumaente comprometido al solicitar el soporte y requerimiento en temas que se presentan durante las operaciones.
- 29) importante obtener este feedback de los Directores
- 30) hasta ahora si.

## DISPONIBILIDAD

8.- ¿Está disponible el Departamento Legal cuando necesita ayuda?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	1	1.23%
Parcialmente En Desacuerdo	2	2.47%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	6	7.41%
Parcialmente De Acuerdo	15	18.52%
Totalmente De Acuerdo	57	70.37%



Comentario

### Respuesta

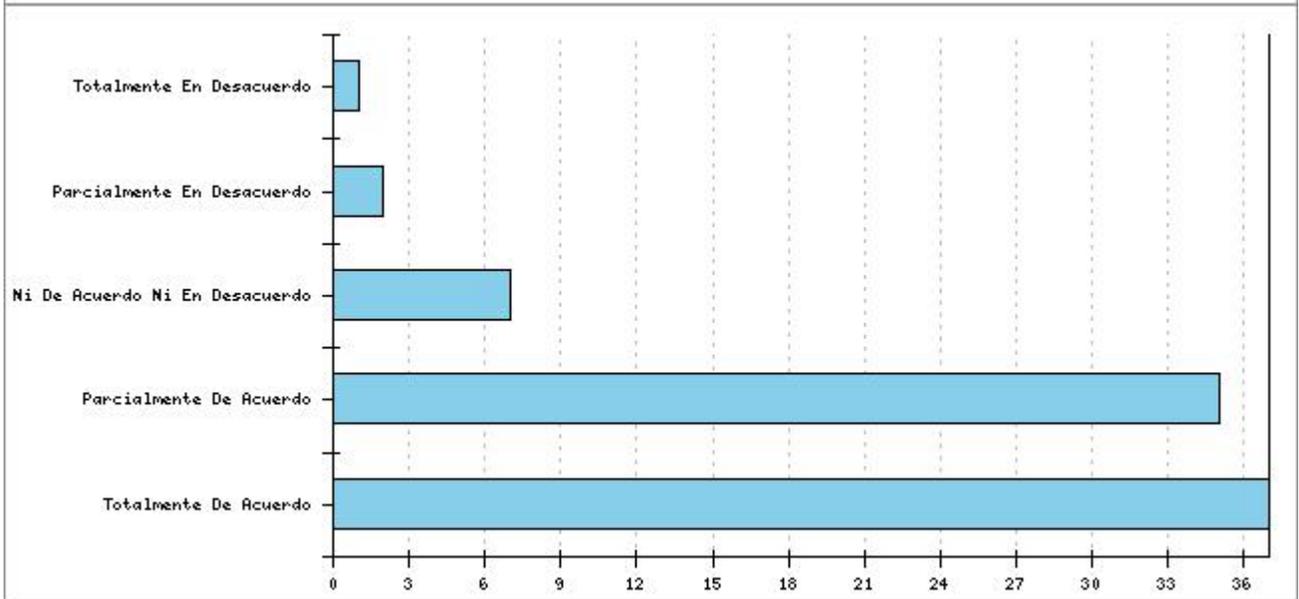
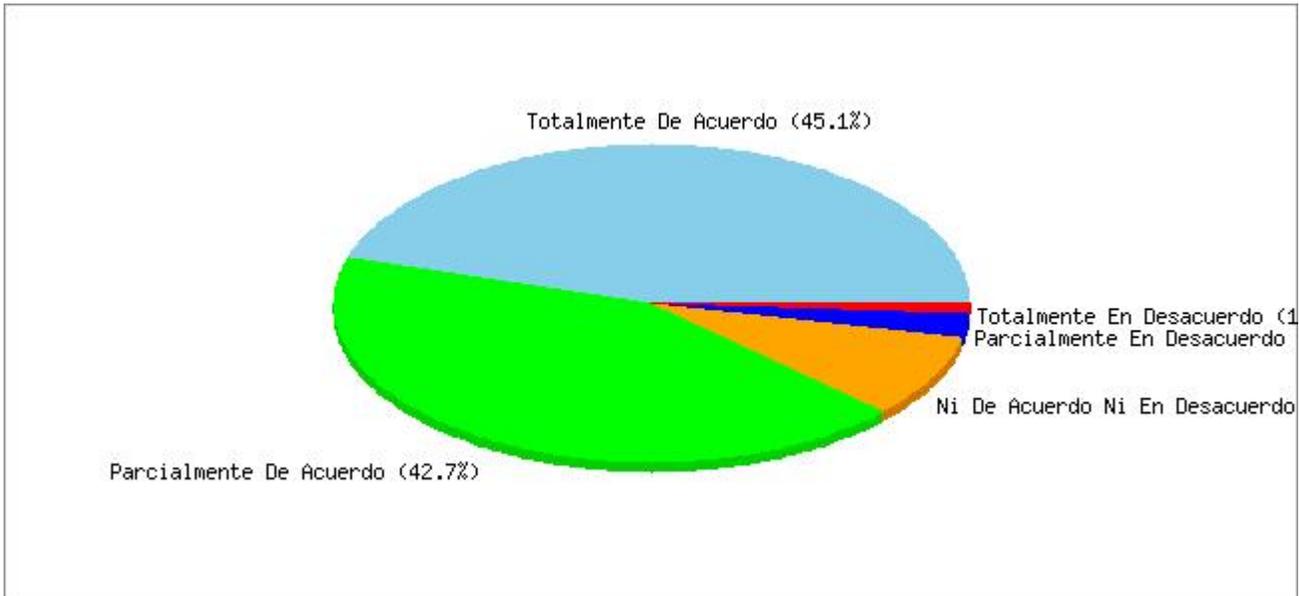
1) Muchas veces no atienden las llamadas a tiempo o no contestan al celular

2) Cuando me ha tocado recurrir a ellos por ayuda, siempre están dispuestos a realizarlo. Hasta el momento no he recibido un NO cuando he recurrido a ellos.
3) Permanentemente, y es fácil involucrarlos
4) Tanto Felipe, Roberto y Carlos que son las personas con las que he podido interactuar han siempre brindado el soporte y apoyo de manera agil y oportuna.
5) Es importante siempre medir el grado de respuesta
6) No he tenido la necesidad de recurrir al departamento Legal
7) Cuando he realizado consultas (Ab. Moreno) siempre me ha brindado su soporte y disponibilidad
8) NA
9) En UIO aveces no, por ser una sola persona y hace trámites fuera de planta
10) siempre
11) Siempre, en ciertos casos puntuales puede volverse burocrático pero mucho menos que antes.
12) Hasta ahora no hemos tenido inconveniente
13) ok
14) N/A
15) NUNca he tenido demoras y siempre me han brindado servicio rapido y oportuno
16) NA
17) En algunos casos las complicaciones de agenda han vuelto dificil separar reuniones cuando tenemos temas urgentes
18) En la mayoría de las ocasiones, sin embargo mantengo la opinión de que debe tener una estructura mas amplia
19) .
20) .
21) n/a
22) Generalmente si, sin embargo siempre debería de haber un backup para la firma de artes por si algun miembro del equipo está fuera de la ciudad.
23) siempre listo a apoyar
24) -
25) Desde que se creo el procedimiento de llamadas para atender temas emergentes la persona de contacto si ha sido contactable, a los demas actores del área es mas complicado ubicarlos en horarios difíciles, pero se entiende que para eso se creo el procedimiento. Este quizas pueda ser revisado y actualizado, tal vez considerando el tipo de acto que se debe reportar o sobre el cual actuar, esto como sugerencia.
26) Siempre estan dispuestos a apoyar.
27) hasta ahora si.
28) s/c

## TIEMPOS DE ATENCION

9.- ¿El Departamento Legal cumple con los tiempos de respuesta previstos o requeridos en la atención de sus requerimientos?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	1	1.22%
Parcialmente En Desacuerdo	2	2.44%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	8.54%
Parcialmente De Acuerdo	35	42.68%
Totalmente De Acuerdo	37	45.12%



**Comentario**

**Respuesta**

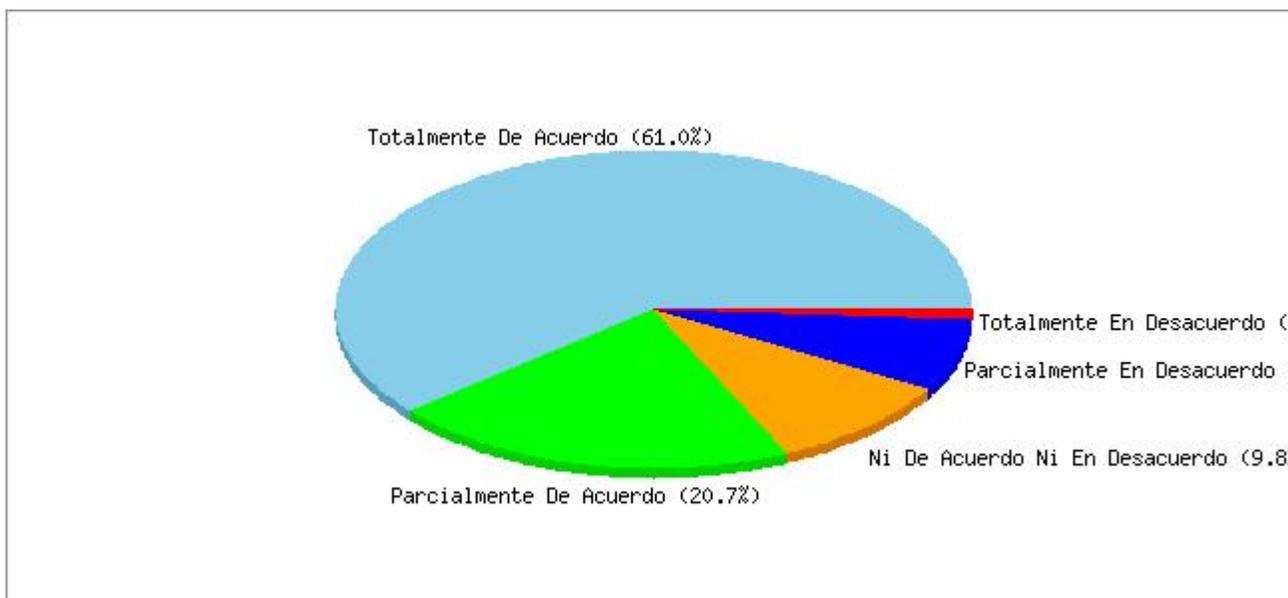
- 1) Los tiempos de acuerdo a mis requerimientos son cumplidos, cuando existe alguna demora en trámites, son comunicados acompañados de los diferentes motivos que llevan a ello.
- 2) HOY EXISTE UNA MEJORA CONSISTENTE SOSTENIDA Y CONFIABLE EN EL TIEMPO DE REVISIÓN DE LOS CONTRATOS QUE REQUIERE MI ÁREA FUNCIONAL. SIN EMBARGO, EN ESTOS PROCESOS (GESTIÓN DE CONTRATOS) TENEMOS DEMASIADOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS Y DUPLICACIÓN DE TEXTOS IMPRESIÓN DE VARIAS COPIAS ESTA ES UNA OPORTUNIDAD YA DESCRITA EN EL PASADO PERO QUE PARECE NO SER PRIORITARIA PARA EL ÁREA LEGAL
- 3) Dada la gran tarea que tienen, cumplen casi siempre con los plazos acordados, sin dilación.
- 4) si
- 5) No he tenido la oportunidad de recurrir al Departamento Legal.
- 6) La respuesta siempre ha sido oportuna
- 7) NA
- 8) Hay demoras
- 9) siempre
- 10) Los tiempos previstos por el equipo legal si, muy probablemente en operaciones necesitamos respuestas mucho más rápidas por la velocidad del negocio. En el caso de salida de vehículos presos el proceso era muy tardado, hemos mejorado pero todavía existen oportunidades.
- 11) Creo que es una oportunidad. En general hay procesos que se toman más tiempo del requerido y no siempre hay visibilidad sobre los avances.
- 12) si
- 13) Se sugiere la búsqueda de opciones para acelerar respuesta de las autoridades en temas de regulaciones.

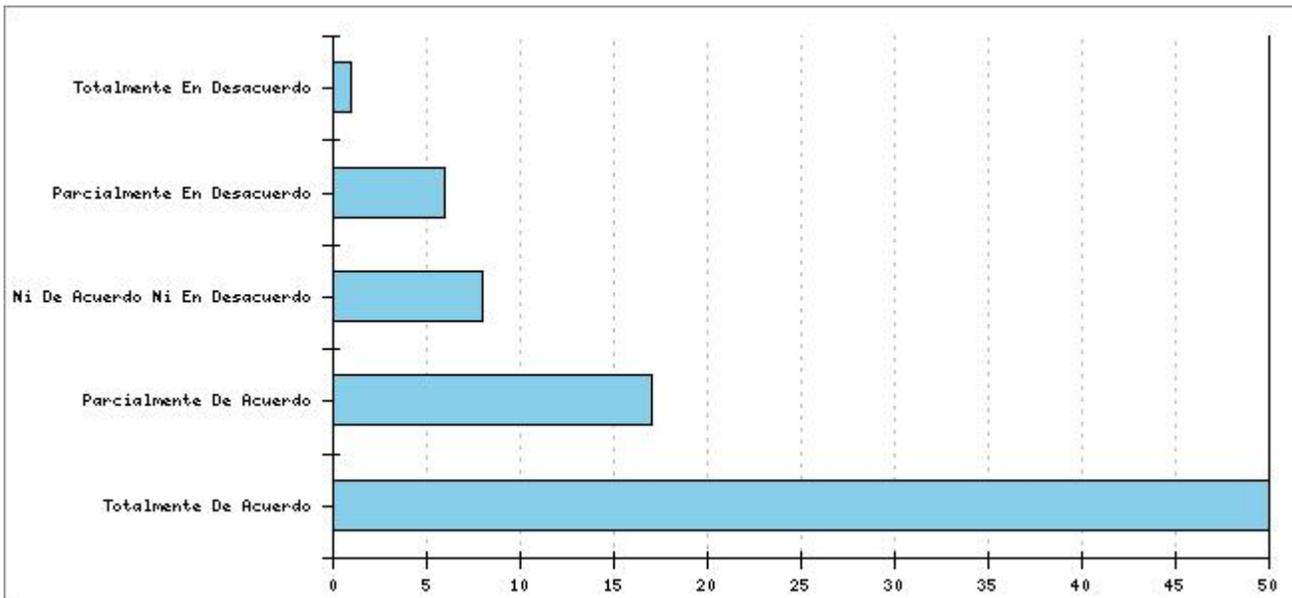
14) N/A
15) Cuando se ha presentado algun retraso es por algun obstaculo en el proceso y no por falta de foco!!
16) NA
17) Debe incrementarse el número de abogados para cumplir con la demanda (entorno cambiantes)
18) La mayor parte de veces, sí.
19) .
20) n/a
21) Creo que deberían ser aun menos flexibles. En serio. Necesitamos un proceso de aprobación más estructurado. Si desean les comparto como era en la industria en la que trabajaba. Era menos informal
22) De acuerdo, podrían reforzar de todas maneras los tiempos de respuesta para temas en general con el equipo así se socializan los mismos.
23) si
24) Es evidente la diligencia en tiempos y calidad de entregables, sin embargo ocasiones que por contexto llevan mas tiempo seria valioso retroalimenten a las areas usuarias para tener visibilidad de cambios en tiempos tomando en cuenta que es natural muchas veces por la complejidad de los temas evaluados o tratados.
25) No tengo marco referencial para contestar, pues he escalado preguntas y no estoy al tanto de que exista SLA para eso
26) .
27) En el 95 % de los casos si, existen excepciones pero han sido en temas que no requerian el cumplimiento de estos plazos, sin embargo al ser un tiempo esperado puesto por la misma área es deseable que se cumpla de forma permanente.
28) Cumple en el 90% de los casos, y en aquellos que no cumple siempre da una explicación y seguimiento. En ningún caso se percibe como negligencia o falta de seguimiento.
29) Los tiempos de respuesta podrían mejorar, estableciendo compromisos.
30) En ocasiones existen algunas demoras
31) no siempre
32) en la mayoría de los casos, la respuesta es casi inmediata.
33) s/c

## ATENCIÓN

10.-¿Considera usted que el Departamento Legal gestiona los distintos asuntos a su cargo mediante procesos internos que se ajustan a las necesidades de su área?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente En Desacuerdo	1	1.22%
Parcialmente En Desacuerdo	6	7.32%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	8	9.76%
Parcialmente De Acuerdo	17	20.73%
Totalmente De Acuerdo	50	60.98%





## Comentario

### Respuesta

- 1) Están los procedimientos realizados de tal manera que son revisados con cada área para evitar inconvenientes al respecto.
- 2) En mi caso se ajustan a mis requerimientos plenamente.
- 3) considero que son conscientes de las fortalezas del area y saben en que ramas tienen un alto nivel de experiencia y en que ramas buscan asesorarse para poder ser siempre eficaces al momento de gestionar
- 4) No he tenido la oportunidad de recurrir al Departamento Legal.
- 5) Se cumplen los procedimientos internos
- 6) NA
- 7) Contratos
- 8) siempre
- 9) De acuerdo
- 10) si
- 11) ok
- 12) N/A
- 13) Me siento que atienden muy bien el area con todas sus necesidades
- 14) NA
- 15) Los procesos se ajustan a las necesidades
- 16) Cuando es algo común sí, cuando no es común quizás toma un poco más de tiempo.
- 17) .
- 18) n/a
- 19) De nuevo, creo que podemos ser más estructurados en el proceso. Es un poco caótico y es el comité de comunicación / Legal quien sufre esto.
- 20) si
- 21) considero que hay oportunidades de mejora en cuanto a la documentación solicitada cuando se pide la generación de un contrato. No considero eficiente pedir con cada memo de generación de contrato/contrato marco copia del RUC, CI del representante legal y nombramiento
- 22) No tengo conocimiento de los procesos del area
- 23) De nuevo, creo que con el area de sistemas, hay oportunidad de definir mejor el marco de interacción para temas como nuevos proyectos, asesoría para ajustes al sistema
- 24) .
- 25) Sí, se los ha manejado siempre en concordancia y en acuerdo entre las partes para todos conocer y estar alineados.
- 26) Si
- 27) Los procesos hay que respetarlos pero en el area comercial existen temas que requieren inmediata reacción y respuesta. Para estos casos debemos asegurar ser flexibles y más rápidos cuando corresponda.
- 28) s/c

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

11.- Le invitamos a proporcionar observaciones y comentarios adicionales que nos ayuden a mejorar nuestros servicios

Respuesta

- 1) Necesitamos que busquen espacios para acercarse a los supervisores, y representantes de desarrollo.
- 2) Es necesario tener una posición más de ataque y menos de defensa a pesar del contexto y marco legal en el cual nos movemos. El departamento legal debe tener una línea de 24 horas hay eventos que ocurren fuera del horario de trabajo y la asesoría debe ser permanente
- 3) 1. Buscar con los asesores que se tiene un mecanismo que permita información rápida y oportuna sobre cambios en regulaciones, normas y/o procedimientos que afecten a la operación. 2. Aprovechar las diferentes Academias para conocimientos de los procesos productivos. 3. Continuar con el ambiente de optimismo y camaradería que existe en esta Área.
- 4) El equipo legal ha mejorado considerablemente su servicio. No me cansaré de manifestar que Felipe es un gran apoyo para el área.
- 5) La definición de temas específicos o autorizaciones están muy concentradas en la Dirección y eso puede generar demoras.
- 6) En general el nivel de servicio del área es bueno, sin embargo existe oportunidades en mantener informadas a las áreas comerciales de los cambios que se den en el entorno de regulaciones, pues muchas veces desconocemos de las mismas, esto es primordial si lo que se quiere es un comportamiento preventivo en el entorno de restricciones que tiene la categoría hoy en día.
- 7) CREO FIRMEMENTE QUE EL MEJOR SERVICIO QUE UN AREA DEBERIA RECIBIR DEL AREA LEGAL, DEBERIA SER "NO NECESITARLA" GRACIAS A UN ENFOQUE DE EMPODERAMIENTO Y PREVENCION. CONSIDERO QUE HEMOS AVANZADO MUCHO EN LA AUTOGESTION QUE NOS HA PERMITIDO ASEGURAR CON EL APOYO Y LA DIRECCION DEL AREA LEGAL EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES DE NUESTRA FUNCION. MUCHAS GRACIAS
- 8) Debo felicitar ampliamente al departamento legal por la solvencia y credibilidad que mantienen en la organización, cuentan con apertura para aprender y brindan un servicio muy bueno a sus clientes.
- 9) ninguna.
- 10) Hemos visto una mejora en los tiempos de respuesta, pero es importante el que se genere un procedimiento o se nos indique la manera en que se maneja la información de nuevas regulaciones y normas
- 11) Mayor comunicación respecto a las actividades ejecutadas.
- 12) Mantener el acercamiento del departamento legal a la operación, fue de mi agrado verlos involucrados en los temas de eficiencias energética.
- 13) Actualizar constantemente las normas, leyes, resoluciones que pueden afectar la operación. Acercarse al cliente interno para este tipo de actualizaciones.
- 14) Tienen mucho profesionalismo y experiencia en sus asesorías .
- 15) NA
- 16) El conocimiento que tiene el dto legal es muy sólido y consistente. Una recomendación sería aclarar las expectativas de tiempos de los clientes cuando hacemos los requerimientos.
- 17) debería mejorar el nivel de comunicación de ciertos procesos y políticas del área legal.
- 18) Equipo muy bien preparado. Creo que las expectativas son muy grandes y los temas que abarca también. Y el vértigo del negocio hace que los deseos de las operaciones no se cumplan. Tal vez manejar indicadores internos les permita mejorar. Y comunicar a las otras áreas cuáles son y cuál es el desempeño puede ser una herramienta muy poderosa.
- 19) Solo tratar de tener mayor información anticipada de leyes que afectan en comercio exterior
- 20) Mantengan la excelente predisposición que tienen, realmente son muy colaborativos. sigan adelante!
- 21) \* Creo que las alertas sobre actualizaciones regulatorias son de mucha importancia, más aún con los cambios del entorno político. \* Creo que existe una oportunidad en recortar los tiempos para lanzar productos nuevos.
- 22) Ser un poco más proactivos en propuestas de leyes y ordenanzas de tipo locales ya que en la actualidad tenemos tantas particularidades como gobiernos locales tenemos
- 23) El área legal debe tener una mayor comunicación con el ventas, debe involucrarse en los problemas con clientes que no cancelan sus partidas vencidas y deben asesorar para resolver los mismos a tiempo. No dejamos precedentes en el mercado y los clientes continúan con estas malas prácticas porque saben que no hay acción legal por parte de CN.
- 24) Importante el área haga un acercamiento con los pares operativos y generar un CS.
- 25) Es necesario para DINADec contar con un soporte para el Abogado Felipe Cabezas por todos los casos y solicitudes que demanda el negocio
- 26) EL soporte brindado por el área legal al área de calidad ha sido muy valioso y se ha trabajado alineado buscando lo mejor para la empresa
- 27) Sugerimos mejorar el procedimiento de comunicación interna para recibir información actualizada de los requisitos legales.
- 28) El acercamiento en el servicio es importante, para entender los requerimientos.
- 29) Han evolucionado su modelo de atención a requerimientos del negocio, y deben mantener estas nuevas formas de operar. Gracias por el apoyo
- 30) En general el equipo legal hace un excelente trabajo, son responsables y respetuosos. Felicidades a todos!
- 31) Excelente gestión!. Continuar con el acercamiento a planta
- 32) ES una suerte contar con ustedes como nuestros Abogados.
- 33) Ampliar su estructura, creo que a pesar de que brindar un buen soporte, la estructura no es suficiente con los constantes cambios que tiene el País
- 34) En general, un excelentísimo grupo de profesionales que buscan apoyar activamente las necesidades del negocio.
- 35) .
- 36) n/a
- 37) El servicio es excelente, tenemos que trabajar sobre: 1) socialización de leyes / autoregulaciones a nuevos miembros del equipo. 2) Procesos de aprobación más estructurados. Trabajarlos juntos.

---

38) Considero que el servicio del Departamento Legal es muy bueno, quizás dos áreas de mejora pudieran ser el informar sobre leyes nuevas que pudieran afectar el negocio (en el caso de que suceda este caso); y seguimientos de procesos de documentación legal.

---

39) El area legal brinda un excelente servicio y soporte para la marca, seria bueno que nos actualicen en nuevas regulaciones de darse el caso y como nos impactarian

---

40) Equipo alineado, y siempre buscando comercialmente una salida, no hemos tenido trabas de parte de este equipo. Por el contrario el apoyo siempre está, hemos garantizado y destrabado barreras con su ayuda. Sigamos así.

---

41) En los casos de Etica y en los contratos que mandamos a elaborar el Dep Legal siempre nos ha brindado un excelente apoyo no solo en el marco de lo solicitado, sino en actividades adicionales que ayuden al cumplimiento del objetivo.

---

42) SOn Excelentes

---

43) informar mejor los servicios y procesos del departamento Legal

---

44) El departamente legal se caracteriza por un alto espíritu de servicio y cordialidad, particularmente estoy agradecido por todo el apoyo y compromiso en los diferentes retos. Es admirable como ante un entorno constantemente en cambio la disposición a servir y ajustarse ante los cambios con una aptitud si se puede preservando el marco regulatorio y de riesgo de la compañía. muchas gracias por el apoyo.

---

45) nada adicional

---

46) Crear un boletín informativo de las nuevas resoluciones o normas y sus correspondientes actualizaciones que circule de manera quincenal enfocado en el marco regulatorio que impacta directamente a nuestro negocio

---

47) De forma general en mi opinion el área funciona de forma proactiva en los temas organizacionales, y atiende de forma eficiente las necesidades que desde mi posición he tenido. las sugerencias mas importantes ya estan realizadas en cada una de las preguntas donde crei oportuno ponerlas.

---

48) La calidad del servicio de cada uno de los funcionarios del área legal es muy alta, se utiliza lenguaje que es comprendido por la organización y manejan alineación en los criterios

---

49) Anticipar las necesidades de sus clientes, delegando a un Asesor para ciertas áreas que manejamos temas relacionados con las normas cambiantes dentro del entorno de Gobierno, para ayudarnos a identificar alternativas de mejoras, ya sea en la operación del día a día o en los contratos que tenemos que celebrar.

---

50) Los tiempos de respuesta suelen ser un poco demorados.

---

51) Felicitaciones y gracias al equipo por su apoyo y profesionalismo

---

52) considero tambien que debemos revisar si un solo recurso es suficiente para poder atender las necesidades de las áreas

---

53) Gracias por recibir la retroalimentación de los clientes internos. Demuestra el deseo permanente de mejorar.

---

54) considerar reclutar abogados con mas madurez legal para expandir su cobertura y mejorar sus tiempos y efectividad en la atención.

---

55) Felicitaciones, hacen un excelente trabajo!

---

56) Nos ayudaría recibir el organigrama del area legal para saber a quien buscar segun la necesidad que tengamos.

---

57) En general califico de Muy Buena la gestión del equipo Legal. Específicamente para aportar con comentarios que los ayuden a mejorar su nivel de servicio sugiero que puedan participar más activamente en los procesos comerciales de la compañía, ya sea QCR o inclusive CPC. El input y la visión externa que nos dan es muy valiosa, y estar más conectados con la realidad y problemática del negocio ayudaría a que puedan asesorarnos hacia soluciones.

---

58) No es frecuente pero si han ocurrido retrasos en la elaboración de contratos. Importante informar al cliente que funcionario del departamento está elaborando el contrato para realizar el seguimiento respectivo. Importante también estar informado de regulaciones legales que afecten las actividades del área. Nosotros trabajamos mucho con contratistas en nuestras instalaciones.

---

59) Considero que el Departamento Legal es fundamental para la continuidad de la operación, el trabajo que realiza el equipo es con un alto profesionalismo y conocimiento del tema.

---

60) - Overall good internal service Two recommendations for further improvement: - Increase visibility to the organization and Excom on what / how Legal Dptmnt is doing / adding value (eg, use Enlace, quarterly Excom update by ppt or email, CN email, etc). People need to understand better what you are working on, why it is important to the business, and what they can expect - increase speed: I understand that processes take their time but could things move quicker? Or maybe better manage expectations regarding time?

---



## Página de Comentarios



### ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO ENCUESTAS DE TALENTO HUMANO

No existen preguntas de respuesta abierta

