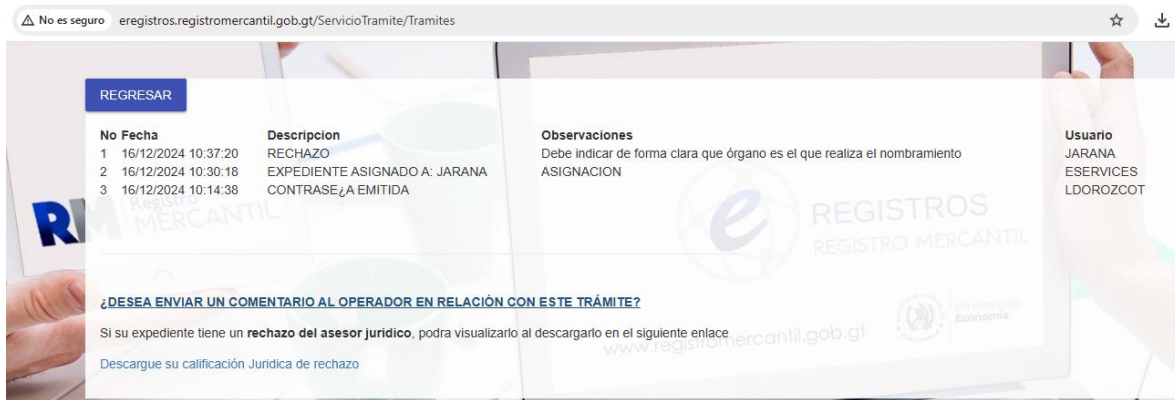


Guía de Uso: Envío de Comentarios al Operador en el Sistema de Consulta de Trámites

Objetivo:

Facilitar la comunicación con el operador encargado del trámite cuando un usuario recibe un rechazo, reduciendo consultas presenciales y agilizando la obtención de información.



Requisitos para el Uso de la Función:

1. **Trámite con Rechazo:** El usuario debe tener un trámite marcado como **RECHAZADO** en la bitácora.
2. **Límite de Comentarios:** Cada trámite permitirá un **máximo de 2 comentarios** para evitar saturación.

Pasos para Enviar un Comentario al Operador:

1. **Verificar el Estado del Trámite:**
 - Ingresar al sistema de consulta de trámites en el portal del Registro Mercantil.
 - Ubicar la bitácora del trámite.
 - Confirmar que aparece un **RECHAZO** en la descripción del trámite.
 - Revisar las **Observaciones** indicadas para entender el motivo del rechazo.

Ejemplo:

- Fecha: **16/12/2024 10:37:20**
- Descripción: **RECHAZO**

- Observación: “Debe indicar de forma clara qué órgano realiza el nombramiento.”
- 2. **Acceder a la Opción de Envío de Comentarios:**
 - En la parte inferior de la bitácora, ubicar el enlace “¿DESEA ENVIAR UN COMENTARIO AL OPERADOR EN RELACIÓN CON ESTE TRÁMITE?”.
 - Hacer clic en el enlace.
- 3. **Rellenar el Formulario:**
 - **Correo Electrónico:** Ingresar un correo válido donde se recibirá la respuesta del operador.
 - **Comentario:** Escribir el mensaje dirigido al operador. Debe ser **claro y preciso**, especificando dudas o detalles adicionales.

The screenshot shows a web browser window with the URL `eregistros.registromercantil.gob.gt/ServicioTramite/Tramites`. A modal window titled 'Enviar Comentario al Operador' is open. It contains two input fields: 'Correo Electrónico:' with a placeholder 'Ingrese su correo' and 'Comentario:' with a placeholder 'Escriba su comentario'. At the bottom right of the modal are two buttons: 'Cerrar' and 'Enviar'. In the background, a table with columns 'No', 'Fecha', and 'Descripción' is visible, showing three entries with dates from 16/12/2024. A link '¿DESEA ENVIAR UN COMENTARIO AL OPERADOR?' is also visible in the background.

- 4. **Enviar el Comentario:**
 - Revisar la información ingresada.
 - Hacer clic en el botón “**Enviar**”.
 - El sistema confirmará que el comentario ha sido enviado exitosamente.
- 5. **Recepción de Respuesta:**
 - El operador revisará el comentario y enviará una respuesta al correo electrónico proporcionado.
 - Revisar la bandeja de entrada o spam en caso de no visualizar el mensaje.

Límite de Comentarios:

- El sistema permite enviar un máximo de **2 comentarios por trámite rechazado**.
 - Si se alcanza el límite, el sistema no permitirá enviar más comentarios.
-

Beneficios para el Usuario Final:

1. Comunicación directa y más rápida con el operador encargado del trámite.
2. Ahorro de tiempo al reducir la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas.
3. Recepción de información detallada sobre el motivo del rechazo y pasos a seguir.

Beneficios para el Área Operativa:

1. Reducción de consultas presenciales y solicitudes de citas.
2. Mayor eficiencia en el manejo de solicitudes y respuestas.
3. Optimización de los tiempos de atención por parte de operadores/asesores jurídicos.

Recomendaciones:

- Antes de enviar un comentario, asegúrese de haber comprendido las observaciones en la bitácora.
- Sea conciso y específico al describir su consulta.
- Mantenga actualizado su correo electrónico.

Esta guía proporciona una visión clara y paso a paso de cómo utilizar la función para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. Si necesitas algún ajuste, no dudes en decirlo.