



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Economía y Negocios

**“DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS PARA UNA EMPRESA DE
INVESTIGACIÓN DE MERCADO”**

Proyecto Aplicado

Previo a la obtención del Título de:

**Ingeniero Comercial y Empresarial,
Especialización Marketing**

Presentado por:

Verónica Andrea Marriott González

Galo Andrés Vinueza Sánchez

Pablo Andrés Bonilla Arriaga

Guayaquil – Ecuador

2009

DEDICATORIA

A mi papá, mamá y abuelos, los ejemplos de vida que me han enseñado el significado de luchar y dar lo mejor de mí en la vida. Sin ellos jamás habría llegado aquí, ¡gracias!

Pablo Bonilla

A mis padres, hermanos, abuelos quienes han estado junto a mí durante toda mi carrera brindándome su apoyo y fortaleza, y a mi sobrino, quien día a día es una razón más para seguir adelante.

Andrés Vinueza

A mi hija y esposo, que siempre me han apoyado y me han dado la fuerza para seguir adelante.

Verónica Marriott

AGRADECIMIENTO

A mi familia, profesores, amigos, y a todos aquellos que me han servido de apoyo para seguir adelante.

Pablo Bonilla

A todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo, por su apoyo, guía y consejos.

A la economista Sonia Zurita por su paciencia y apoyo.

A la ingeniera María Elena Murrieta por sus consejos y a mis compañeros de tesis por su invaluable aporte y ayuda.

Andrés Vinueza

A mi familia, a Dios y a mis compañeros de tesis, gracias por siempre apoyarme aún cuando no estaban de acuerdo y por siempre darme ánimo cuando más lo necesitaba.

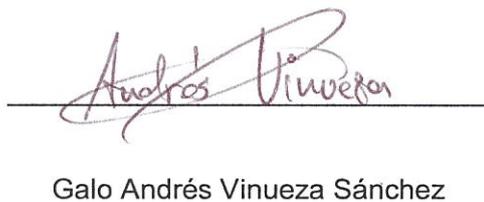
Verónica Marriott

DECLARACIÓN EXPRESA

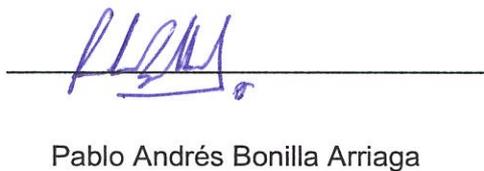
"La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL".



Verónica Andrea Marriott González



Galo Andrés Vinuesa Sánchez

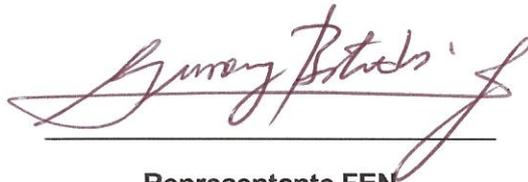


Pablo Andrés Bonilla Arriaga

TRIBUNAL



Eco. Sonia Zurita Erazo
Directora del Proyecto



Representante FEN



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
DECLARACIÓN EXPRESA	III
TRIBUNAL	IV
CAPITULO 1	
1.1 Introducción:.....	1
1.1.1 Definición de Investigación de Mercado	3
1.1.2 Usos de la Investigación de Mercado	4
1.1.3 Proceso de la Investigación de mercado	4
1.2 Marco Teórico del Proyecto	8
1.3 Tipos de Estudios de Mercado:	10
1.3.1 Store Audit	10
1.3.2 Estudios Ad Hoc cualitativos.....	10
1.3.3 Estudios Ad Hoc cuantitativos	11
1.3.4 Brand & advertising tracking	12
1.3.5 Brand Equity	12
1.3.6 Costumer satisfaction	12
1.3.7 Home panel	13
1.3.8 Omnibus.....	13
1.3.9 Shopper understanding	13
1.4 Situación actual empresas de investigación de mercado:	15
1.5 Principales empresas de investigación de mercado nacionales e internacionales	25
1.6 Importancia de los Procesos Organizados en la Investigación de Mercado:..	26
1.6.1 Beneficios de tener procesos organizados:.....	27

CAPITULO 2

2.1	Procesos para una empresa de investigación de Mercado:	29
2.2	Desarrollo del Proceso de Investigación de Mercado:	33
2.2.1	Departamento de Auditoria	38
2.2.2	Departamento de Home Panel	69
2.2.3	Departamento de Surveys y Tracking.....	84
2.3	Diferencias entre el Proceso Actual y el Propuesto:.....	99
2.3.1	Diferencias y Beneficios entre el proceso actual y el propuesto:	99
2.4	Métodos para medir y controlar los procesos:.....	108

CAPITULO 3

3.1	Análisis de Costo/Beneficio e Indicadores:	126
3.1.1	Análisis Financiero (Actual vs. Propuesto)	126
3.1.2	Tabla de Indicadores	129
3.2	Conclusiones:.....	134
3.3	Recomendaciones:	136

BIBLIOGRAFÍA.....	139
-------------------	-----

ANEXOS	141
--------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1.....	19
Tabla 1.2.....	20
Tabla 1.3.....	24
Tabla 2.1.....	99
Tabla 2.2.....	100
Tabla 2.3.....	103
Tabla 2.4.....	106
Tabla 2.5.....	109
Tabla 2.6.....	116
Tabla 2.7.....	121
Tabla 3.1.....	128
Tabla 3.2.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1.....	16
Gráfico 1.2.....	17
Gráfico 1.3.....	18
Gráfico 1.4.....	21
Gráfico 1.5.....	22
Gráfico 1.6.....	22
Gráfico 1.7.....	23
Gráfico 2.1.....	34
Gráfico 2.2.....	35
Gráfico 2.3.....	37
Gráfico 2.4.....	38
Gráfico 2.5.....	39
Gráfico 2.6.....	40
Gráfico 2.7.....	41
Gráfico 2.8.....	41
Gráfico 2.9.....	42
Gráfico 2.11.....	43
Gráfico 2.12.....	44
Gráfico 2.13.....	45
Gráfico 2.14.....	46
Gráfico 2.15.....	48

Gráfico 2.16.....	49
Gráfico 2.17.....	49
Gráfico 2.18.....	50
Gráfico 2.19.....	51
Gráfico 2.20.....	51
Gráfico 2.21.....	53
Gráfico 2.22.....	54
Gráfico 2.23.....	55
Gráfico 2.24.....	56
Gráfico 2.25.....	57
Gráfico 2.26.....	57
Gráfico 2.27.....	59
Gráfico 2.28.....	61
Gráfico 2.29.....	62
Gráfico 2.30.....	62
Gráfico 2.31.....	63
Gráfico 2.32.....	64
Gráfico 2.33.....	66
Gráfico 2.34.....	67
Gráfico 2.35.....	68
Gráfico 2.36.....	68
Gráfico 2.37.....	69

Gráfico 2.38.....	70
Gráfico 2.39.....	71
Gráfico 2.40.....	72
Gráfico 2.41.....	72
Gráfico 2.42.....	74
Gráfico 2.43.....	75
Gráfico 2.44.....	75
Gráfico 2.45.....	76
Gráfico 2.46.....	77
Gráfico 2.47.....	79
Gráfico 2.48.....	80
Gráfico 2.49.....	81
Gráfico 2.50.....	82
Gráfico 2.51.....	83
Gráfico 2.52.....	84
Gráfico 2.53.....	85
Gráfico 2.54.....	86
Gráfico 2.55.....	87
Gráfico 2.56.....	88
Gráfico 2.57.....	89
Gráfico 2.58.....	90
Gráfico 2.59.....	91

Gráfico 2.60.....92

Gráfico 2.61.....92

Gráfico 2.62.....93

Gráfico 2.63.....94

Gráfico 2.64.....95

Gráfico 2.65.....96

Gráfico 2.66.....96

Gráfico 2.67.....97

Gráfico 2.68.....98

CAPITULO 1

1.1 Introducción:

En los mercados cambiantes de hoy en día, la información es de vital importancia ya que es la que nos permite prever, asumir y comprender el comportamiento y reacciones de los consumidores, competencia y proveedores. Esta información se obtiene a través de una serie de métodos y procedimientos que se conocen como investigación de mercado, pero estos procedimientos no son siempre estructurados y llevados a cabo de la mejor manera posible dando como resultado información ambigua e incompleta.

Este proyecto se centrará en el diseño y desarrollo de los procesos necesarios para llevar a cabo una correcta y acertada investigación de mercado, diferenciando el tipo de estudio a realizar para cada necesidad, llevando controles apropiados para asegurar el correcto desempeño de la investigación.

Tener un lineamiento estructurado y procesos bien definidos ayudará a que la investigación de mercado sea exitosa arrojando resultados confiables y exactos. Es también importante tener la correcta estructura jerárquica ya que nos ayudará a definir la cadena de mando y controles para cada paso del proceso de investigación, dependiendo del área y departamento de la empresa.

Muchas de las empresas que se dedican a prestar el servicio de investigación de mercado no tienen correctamente definidos sus procesos y en su mayoría se centran en estudios tipo AD HOC, cuantitativos y cualitativos. Este tipo de empresas tienen problemas debido a que no poseen un esqueleto para llevar a cabo su trabajo, y muchas veces olvidan que existen muchos y

más variados tipos de investigación de que pueden servir y aplicarse a otro tipo de escenarios que actualmente no están tomando en cuenta, o podrían complementar los estudios que realizan al momento.

Al no tener una estructura bien definida, los resultados arrojados por la investigación de mercado no serán correctos ni confiables, por lo que no se sabrá con seguridad si la información que recibe el cliente se asemeja verdaderamente a la realidad del mercado.

Esta mala estructuración de sus procesos puede acarrearle a estas empresas una serie de inconvenientes como por ejemplo:

1. Elevados costos de realización del servicio debido a una ineficiente planificación y organización de sus procesos.
2. Demoras en todas las etapas de sus procesos debido a la falta de una estructura óptima de los procedimientos.
3. Información poco confiable de los estudios debido a la desorganización y falta de control dentro de los procesos.
4. Quejas de clientes por demora en entrega de información, altos precios (debido a los altos costos), y por la falta de confiabilidad de la información.
5. Pérdida de clientes.

La realización de este proyecto tiene como fin crear la arquitectura y sentar las bases de los procesos de una empresa de investigación de mercado, estableciendo claramente los departamentos con funciones clave.

El objetivo es brindar la oportunidad de ampliar la gama de servicios para estas empresas, así como mejorar la manera de llevar a cabo sus actividades.

Esto permitirá a estas empresas obtener un mayor grado de competitividad, así como mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios, dando como resultado que los clientes de las mismas, obtengan información más variada y confiable del mercado, su comportamiento y variaciones.

1.1.1 Definición de Investigación de Mercado

De acuerdo al código internacional ICC/ESOMAR para la práctica de la investigación social y de mercados¹ de la ESOMAR², se define investigación de mercado como:

La investigación de mercados, que incluye la investigación social y de opinión, consiste en la recopilación e interpretación sistemáticas de información sobre personas u organizaciones, utilizando métodos estadísticos y analíticos y técnicas de las ciencias sociales aplicadas para obtener nuevas percepciones o aportar elementos de apoyo a la toma de decisiones. La identidad de los entrevistados no se revelará al usuario de la información sin el consentimiento específico de aquéllos, ni los entrevistados serán contactados para acciones de venta como resultado directo de haber facilitado información. (Código ICCESOMAR, 2008: pág. 2)

La investigación de mercado es un proceso sistemático, en el cual cada etapa debe estar bien definida y planteada previamente, y aplicar métodos científicos para analizar los datos recolectados. Además la investigación debe ser imparcial y objetiva para garantizar la claridad y confianza de los resultados.

¹ Ver Anexos

² Asociación Europea para la opinión e investigación de mercado por sus siglas en inglés (European Society for Opinion and Marketing Research)

1.1.2 Usos de la Investigación de Mercado

La investigación de mercados ayuda principalmente a determinar objetivos y resultados a esperar así como hipótesis; o para verificar los ya propuestos con anterioridad. Los resultados que surgen después de realizada la investigación, ayudan a los directivos a tomar decisiones acerca de sus productos o servicios, de acuerdo al tipo de aceptación o rechazo de los mismos en el mercado, de esta manera se puede conocer si los objetivos se quedan cortos o son muy ambiciosos para el mercado objetivo.

Después de obtener los resultados de la investigación, estos son utilizados por los directivos generalmente para el planteamiento de estrategias sobre los productos o servicios existentes o los que se planea introducir en el mercado. Estas estrategias varían de acuerdo al tipo de mercado, al tipo de cliente, tipo de competencia, proveedores y presupuesto con que se cuente, también dependen de cuál sea la falencia del producto o servicio ya existente, por lo que podríamos mencionar cuatro diferentes enfoques de una estrategia: precio, distribución, promoción y ventas. Los directivos tomaran decisiones de acuerdo al aspecto en donde se necesite más atención o enfoque.

1.1.3 Proceso de la Investigación de mercado

Para el buen desarrollo de una investigación de mercado es necesario tomar en cuenta los siguientes pasos:

1. Definición y planteamiento del problema
2. Elaboración de objetivos y resultados esperados
3. Análisis de las fuentes de información.
4. Elaboración de la muestra y método de recolección de datos

5. Trabajo de campo para recolección de datos
6. Procesamiento y análisis de los datos
7. Preparación y presentación del informe con los resultados y conclusiones

1.1.3.1 Definición y planteamiento del problema:

En esta primera etapa se define el ¿Qué? y el ¿Por qué? de la investigación, se analiza y se plantea el problema que se pretende resolver y de donde nace la necesidad principal. Se toma en cuenta los aspectos fundamentales involucrados en el problema, y las variables que lo generan.

1.1.3.2 Elaboración de objetivos y resultados esperados:

Después de haber establecido el problema y la necesidad, se determina el alcance de la investigación, cuales son los objetivos que se desea alcanzar y los resultados que se esperan, de esta manera nacen las hipótesis sobre el problema, causas y efectos.

La hipótesis es el resultado o solución que se plantea basándose en suposiciones acerca del problema, y que se comprobara su validez y será aceptada o rechazada una vez concluida la investigación.

1.1.3.3 Análisis de las fuentes de información:

Con el fin de recolectar los datos necesarios se hace uso de las fuentes de información, dependiendo del enfoque de la investigación y lo que se pretenda analizar del mercado se recurrirá a dos tipos de fuentes:

- Fuentes primarias: son los datos obtenidos durante el transcurso de la investigación, datos que se recolectan a través de de encuestas u otro tipo de método
- Fuentes secundarias: son datos ya procesados, revisas, artículos u otras investigaciones previamente realizadas.

1.1.3.4 Elaboración de la muestra y recolección de datos:

Para la elaboración de la muestra se debe tener claro cuál es la población o segmento objetivo al que se va analizar para obtener la información necesaria, de esta manera se procede a sacar una muestra representativa de dicha población.

Para la recolección de datos existen varios métodos, se deberá escoger el que se acople al tipo de investigación que se esté desarrollando.

- Para recolectar datos cualitativos, se puede realizar entrevistas con muestras pequeñas o lo denominado “focus group” o a su vez entrevistas directas a expertos en el área de interés en que se esté desarrollando la investigación.
- Para recolectar datos que serán procesados de manera cuantitativa se recurre a los cuestionarios a una muestra representativa, personales, por correo o vía telefónica.
- Por último existe el método experimental, el cual consiste en verificar y determinar cuál es la relación entre una o más variables, y cuál es el efecto causado.

1.1.3.5 Trabajo de campo para recolección de datos:

Después de definir los métodos para la recolección de datos se procede al trabajo de campo, en donde se recopilara toda la información necesaria para la investigación de mercado, haciendo uso de todas las herramientas posibles que estén de acuerdo al método escogido.

Las personas encargadas de este trabajo de campo deberán ser imparciales, objetivas y confiables para así garantizar que la información no sea manipulada, deberán respetar a los encuestados y proporcionar la información necesaria a los mismos para que la encuesta sea exitosa.

1.1.3.6 Procesamiento y análisis de los datos:

Al finalizar la recolección de datos se procede a verificar que sean correctos y al análisis. Dependiendo del tipo de método de investigación y recolección se utilizarán herramientas de ayuda para este proceso.

En el caso de las encuestas, que es el método más usado, existe software que ayuda al análisis, como por ejemplo el SPSS, ESTATA, EXCEL, entre otros, que facilitan el proceso de análisis de las variables y datos logrados en la recolección, para que de esta manera muestren resultados significativos y relevantes.

1.1.3.7 Preparación y presentación del informe con los resultados y conclusiones:

Por último una vez analizados los datos se presenta un informe detallado y estructurado en donde se exprese los resultados obtenidos, los objetivos cumplidos, las conclusiones y recomendaciones, para que de esta manera

aceptar o rechazar las hipótesis propuestas y tomar las decisiones correspondientes.

1.2 Marco Teórico del Proyecto

Como ya lo hemos expuesto anteriormente la investigación de mercado es un proceso sistemático y estructurado, es por esto que no se puede dejar de mencionar la gestión de la calidad de los procesos, ya que es la base fundamental del sistema y estructura que proponemos.

Desde 1911 cuando J. George Frederick fundó una firma de investigación denominada *The Business Bourse*, siendo la pionera en su época, la investigación de mercado ha evolucionado con cada paso que se desarrolla el mercado. Después de la segunda guerra mundial el mercado tuvo un giro considerable, así como el concepto de calidad y el concepto de investigación de mercados, teniendo estas últimas dos una gran aceptación y un enorme crecimiento.

En esta época el concepto de mercado generó un énfasis en la investigación de mercado siendo el enfoque hacia “análisis de mercado” resaltando la relación existente entre los investigadores y el proceso de gerencia de mercadeo. En 1956 se publicó “Investigación de Mercado” de Harper Boyd y Ralph Westfall, en donde se mencionaba estos acontecimientos.

A la par después de la segunda guerra mundial se comenzaba a introducir el concepto de Control estadístico de los Procesos, relacionado directamente con la gestión de calidad, en donde tiene su aparición W. Edwards Deming quien propone el control estadístico y mejora de la calidad, creando “los 14 puntos para la gestión”, basándose en mejorar continuamente la calidad de los procesos. Así mismo otro exponente, Joseph M. Juran, quien aporta con la

“trilogía de Juran”, Planificación, Control y Mejora de la calidad, buscando así controlar y mejorar los procesos de una manera adecuada y estructurada.

Es por todo esto que nos podemos dar cuenta que al proponer mejorar los procesos de investigación de mercado, tenemos que tomar en cuenta la gestión de la calidad y sus ámbitos, tomando como base la mejora continua con una estructura sólida, enfocada en procesos bien diseñados y controlados, y a la satisfacción del cliente.

1.3 Tipos de Estudios de Mercado:

1.3.1 Store Audit

Es un estudio que se aplica a los negocios en el cual se determina la posición de las empresas en los diferentes mercados, los datos que se obtienen son:

- Tamaño del mercado
- Participación de mercado
- Distribución numérica
- Participación en inventarios

1.3.2 Estudios Ad Hoc cualitativos

Son estudios que se obtienen a través de grupos focales (focus groups) y entrevistas a profundidad, este tipo de estudios pueden ser:

- **Estudios motivacionales:** Reconoce motivaciones y frenos de una determinada categoría, producto y/o marca.
- **Test de concepto:** Determina la aceptación o rechazo de los elementos que coinciden en un determinado concepto.
- **Test de envase:** indica el agrado o desagrado de colores, formas, tamaños, posiciones, de cada uno de los elementos visuales.
- **Test de nombre:** connotaciones que implican cada uno de los nombres evaluados.
- **Test de producto:** mide como los distintos atributos físicos y visuales repercuten en el rechazo o aceptación del producto final.

- **Test Gestáltico:** Se realiza posterior a los test de concepto, nombre, envase, producto, etc., y determina la armonía de estos elementos en conjunto.
- **Pre test publicitario:** A través de distintos medios se evalúa el comercial antes de salir al aire.
- **Post test publicitario:** Evalúa los elementos de un comercial una vez que este ya ha salido al aire.

1.3.3 Estudios Ad Hoc cuantitativos

Estos estudios recolectan información a través de encuestas personales en hogares, en empresas y encuestas telefónicas, y estos pueden ser:

- **Estudios del consumidor:** Estudia hábitos, usos y actitudes, perfiles y estilos de vida
- **Evaluaciones publicitarias:**
 - Pretest
 - Day after recall
 - Post test
 - Tracking publicitario
- **Pruebas de producto:**
 - De imagen de marca
 - De concepto
 - Comparativas
 - De empaque y envase
 - Ciegas
- **Estudios empresariales:**
 - Customer satisfaction

- Mistery Shopper

1.3.4 Brand & advertising tracking

Este estudio se encarga de investigar la percepción y recordación del producto o la publicidad en la mente del consumidor. Asimismo evalúa la eficiencia de una campaña publicitaria.

- **Brand tracking:** Evalúa el desempeño y salud de una marca.
- **Advertising tracking:** Determina la eficacia de la publicidad.

1.3.5 Brand Equity

En base al conocimiento, consideración, desempeño, innovación, confianza, empatía y publicidad, se evalúa el valor de la marca para el consumidor final.

1.3.6 Costumer satisfaction

Se encarga de controlar la calidad de atención que se brinda al cliente, se mide:

- Calidad de atención
- Frecuencia de visita
- Llegada y validez de las promociones
- Cumplimiento
- Preferencia de proveedores

1.3.7 Home panel

Es un estudio sistemático, realizado a través de las amas de casa de distintos niveles socio-económicos que evalúa de modo permanente la compra y rotación de productos de consumo masivo, los datos que se obtienen de este estudio son:

- Penetración de la marca
- Perfil del consumidor
- Precio medio de la marca
- Canal principal de compra
- Matriz de cambio de marca
- Consumidores: pesado, mediano y liviano
- Fidelidad a la marca

1.3.8 Omnibus

Es un instrumento en el que una compañía compra una o más preguntas agrupándose estas en una sección. Como resultado de este tipo de estudio, un cliente solo cubre el costo de una parte del cuestionario, proporcional al tamaño de su sección.

1.3.9 Shopper understanding

Determina los hábitos, las conductas y las preferencias del consumidor en los puntos de venta. Se estudian:

- Secciones visitadas dentro de un local
- Actitud en la percha

- Categorías compradas
- Productos comprados
- Marcas de mayor contacto
- Prueba de marcas y variedades
- Tamaños
- Influencia del acompañante
- Formas de recorrido

1.4 Situación actual empresas de investigación de mercado:

El realizar estudios de investigación de mercado es una tarea altamente especializada y técnica, por lo que se requiere compañías especializadas para conseguir información veraz y rápidamente. Lo que buscan las compañías realmente es un socio estratégico, alguien que los oriente sobre las necesidades de sus clientes y el cómo puede satisfacerlos.

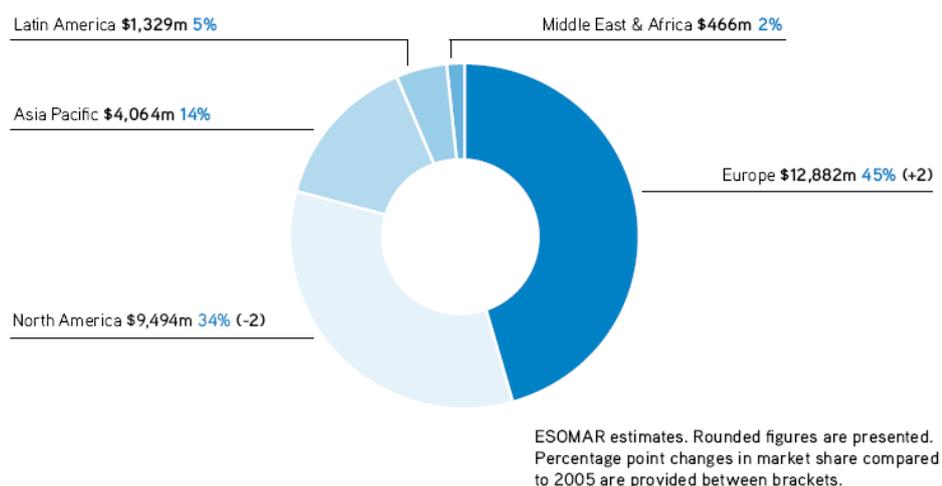
Uno de los principales problemas que afrontan las empresas que se dedican a la investigación de mercados es la veracidad de la información conseguida, muchas veces existe error en la fuente de información, por esta razón se debe tener mucho cuidado al realizar la investigación.

Actualmente la situación mundial es muy diferente a la de un año atrás, los precios han subido, la inflación es mayor, recesión en los países de primer mundo; varias situaciones externas que hacen que el comportamiento de los consumidores varíe drásticamente, por lo que las empresas se ven en mayor necesidad de conocer cómo están cambiando los hábitos de un consumidor que enfrenta un contexto económico nuevo con respecto a años anteriores.

Las empresas de consumo invierten en investigación de mercado para descubrir el comportamiento del consumidor en tiempo de crisis (Luís Fatjó-Vilas, Presidente de Aneimo)

De acuerdo a la ESOMAR en el año 2007 la facturación por investigación de mercado a nivel mundial fue de US\$28000 millones con un crecimiento bruto del 6.5% y 3.9% ajustado a la inflación mundial.

Global market research turnover in 2007 US\$28,235m

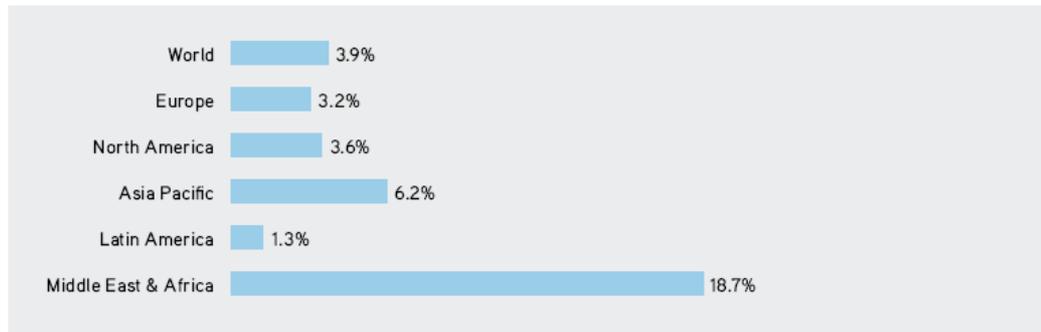


3

Gráfico 1.1

En el 2007 el crecimiento del mercado de investigación de mercado experimento un crecimiento a nivel mundial del 3.9%, siendo el Medio Oriente y África el mercado que más ha crecido, con un 18.7%. El mercado latinoamericano es el que ha experimentado un menor crecimiento, tan solo un 1.3%. El mercado latinoamericano ha seguido una tendencia de zigzag, sube un año y baja el otro, los especialistas locales dicen que esto se debe al aumento de investigaciones en años de elecciones.

³ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Net growth rate 2007 (adjusted for inflation)

Exchange rate fluctuations eliminated. IMF inflation rates used to determine net growth.

4

Gráfico 1.2

⁴ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Latin America – Market research turnover 2003 to 2007 (US\$m)

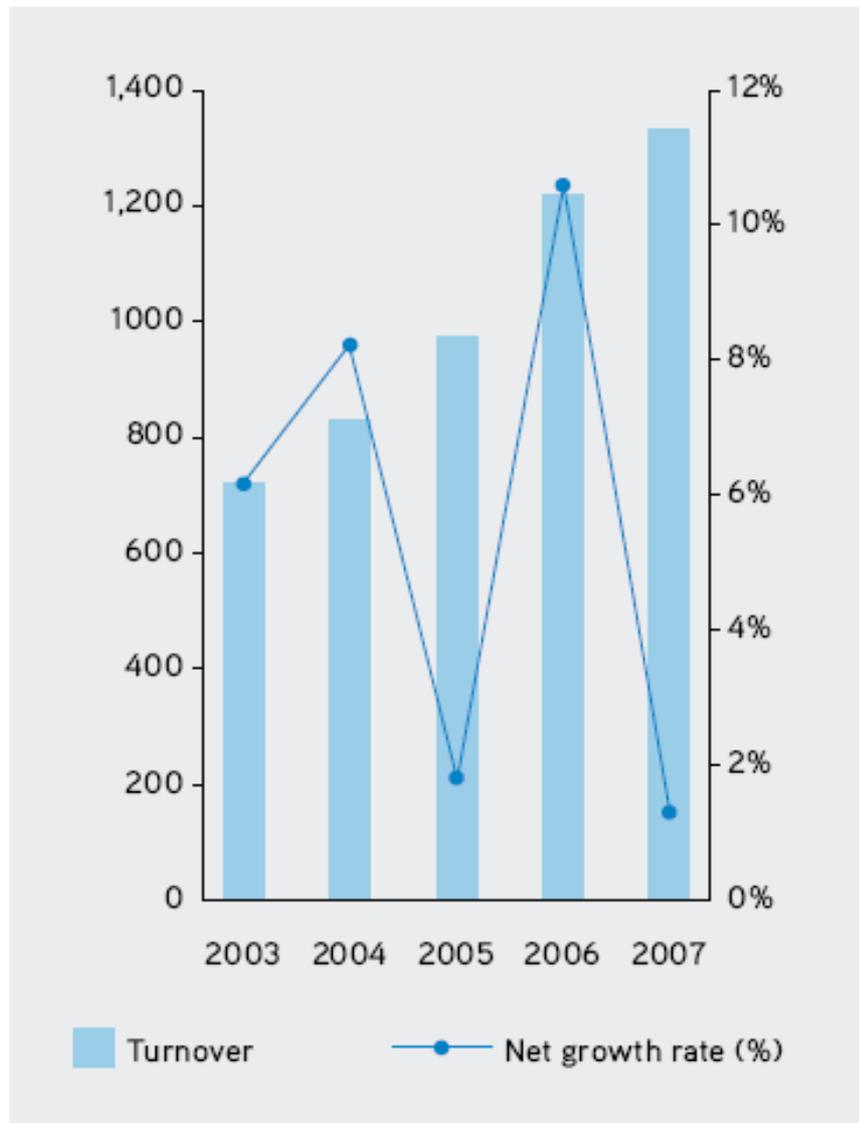


Gráfico 1.3

5

⁵ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Latin America 2003–2007 and growth rates on 2006

	Turnover (US\$m)					Absolute growth (%)	Net growth (%)
	2003	2004	2005	2006	2007	2006/07	2006/07
Latin America							
Brazil	222	267	350	502	543	3.4	-1.0
Mexico	267	296	334	386	399	3.8	0.8
Argentina	45	60	68	81	100	25.5	9.1
Venezuela	35	42	55	60	70	16.7	-0.5
Chile	47	59	55	60	67	3.5	0.5
Colombia	44	45	45	53	63	9.5	5.1
Peru	19	20	23	26	36	29.6	26.8
Other Latin America	11	10	10	10	11	4.6	0.7
Guatemala	8	7	7	7	8	4.6	-0.7
Costa Rica	7	7	8	7	8	1.9	-8.2
Bolivia	0	0	0	5	6	13.1	9.7
Panama	5	5	5	5	5	3.8	2.3
El Salvador	4	4	4	5	5	7.1	4.5
Paraguay	2	2	2	2	3	6.0	1.5
Uruguay	2	2	2	2	3	8.9	3.8
Honduras	2	2	2	2	2	15.3	9.1
Nicaragua	1	1	1	2	2	30.6	23.1
Latin America	720	830	971	1,213	1,329	6.5	1.3

Some turnover figures have been updated since last year's publication.
Other Latin America (Ecuador and Dominican Republic)

6

Tabla 1.1

Los mercados más grandes de investigación son USA, El Reino Unido, Alemania, Francia y Japón. Acaparando Estados Unidos el 30.9% del share del mercado, seguido de lejos por el Reino Unido con un share de 9.8%.

⁶Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

	USA	UK	GERMANY	FRANCE	JAPAN
Turnover 2007 (US\$m)	8,726	2,771	2,659	2,644	1,518
Net growth (%)	3.4	3.4	2.5	2.3	5.2
Global market share (%)	30.9	9.8	9.4	9.4	5.4
MR per capita (US\$)	28.90	45.54	32.35	42.87	11.88
% spend online	21.0	18.0	n/a	12.0	29.0
MR as % of spend	5.3	9.3	10.9	18.1	3.9

7

Tabla 1.2

En el 2007, las principales fuentes de investigación de mercado fueron las empresas de manufactura, los medios y el sector público, la primera acaparando el 48% de la facturación mundial. El 84% de los estudios fueron cuantitativos y el resto fueron cualitativos. Los estudios cuantitativos más usados son: los estudios online, los estudios telefónicos y los estudios face to face (Cara a cara, es decir entrevistadores). En cuanto a los estudios cualitativos, el que más destaca son los focus groups con un 78% del total de todos los estudios, seguido por las entrevistas a profundidad.

⁷ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Sources of turnover 2007

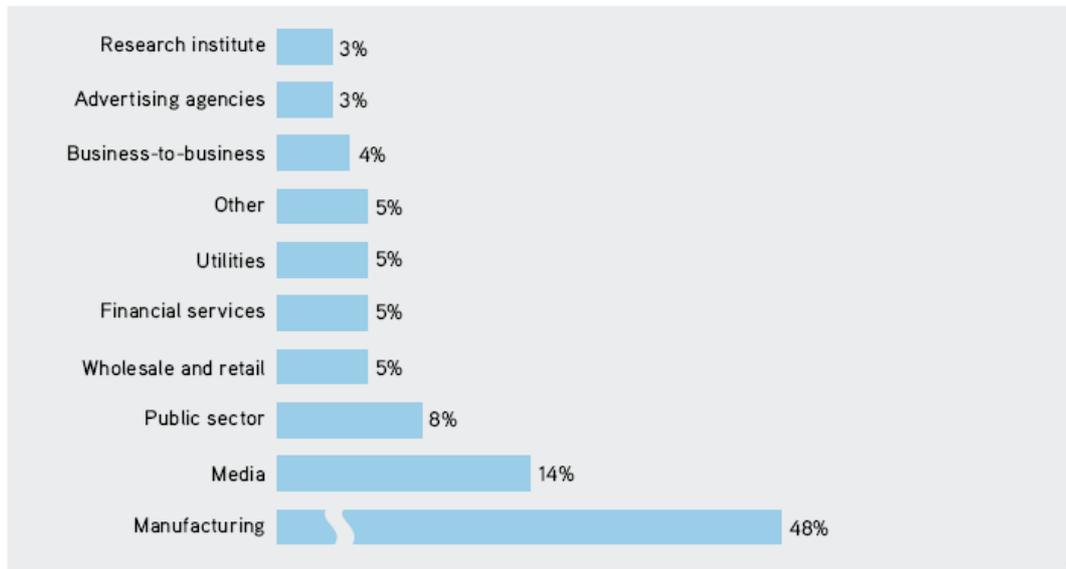
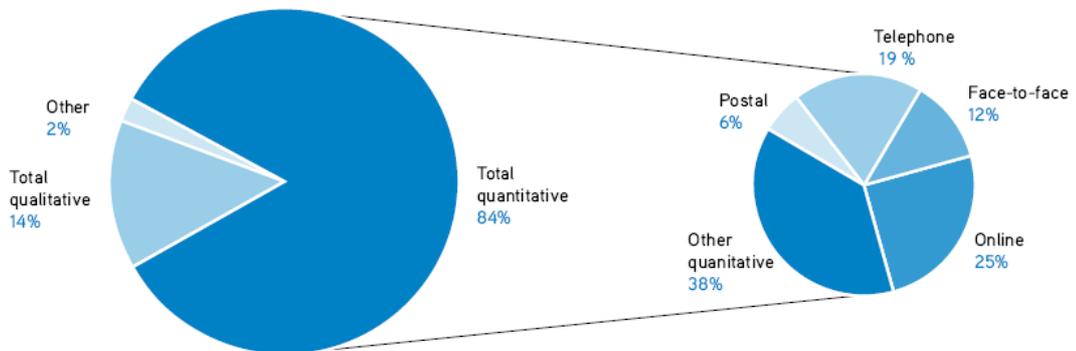


Gráfico 1.4

Spend by research method 2007 — Quantitative research spend breakdown



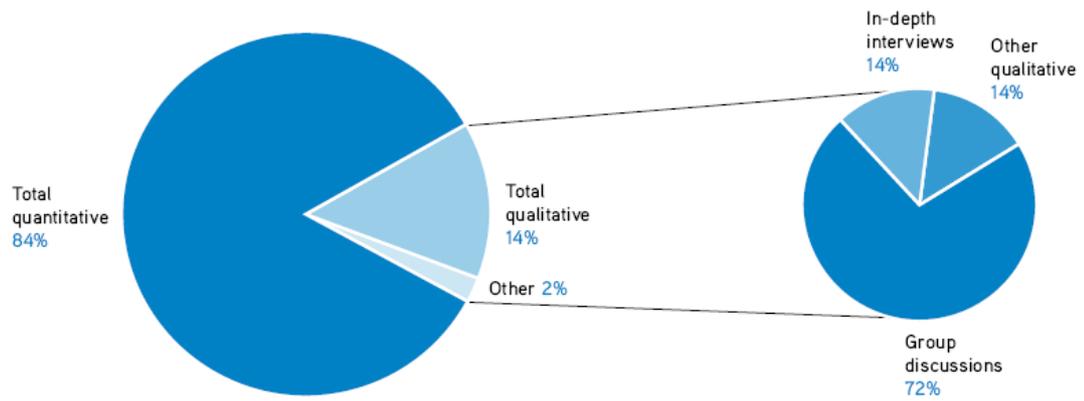
Other quantitative research methods includes mainly syndicated services for which breakdowns are not available.

Gráfico 1.5

⁸ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

⁹ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Spend by research method 2007 - Qualitative research spend breakdown



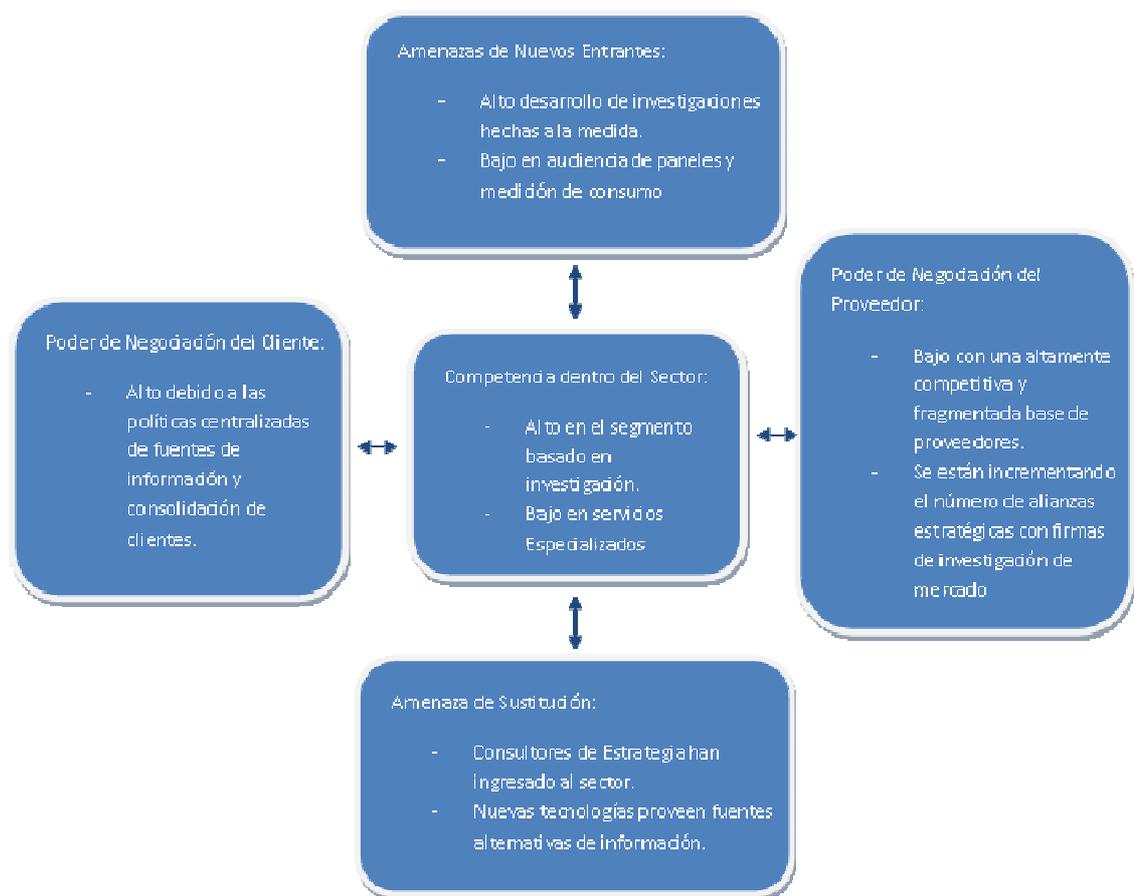
Other qualitative research includes ethnography and other research methods for which breakdowns are not available.

10

Gráfico 1.6

¹⁰ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

DIAGRAMA DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER PARA LAS EMPRESAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO



11

Gráfico 1.7

¹¹ Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

Top 25 Global Research Organizations

Rank 2007	Rank 2006	Organization	Headquarters	Parent Country
1	1	The Nielsen Company	New York, NY	USA
2	2	IMS Health Inc.	Norwalk, CT	USA
3	3	Taylor Nelson Sofres Plc.	London	U.K.
4	5	GfK AG	Nuremberg	Germany
5	4	The Kantar Group*	London & Fairfield, CT	U.K.
6	6	Ipsos Group S.A.	Paris	France
7	7	Synovate	London	U.K.
8	8	IRI	Chicago, IL	USA
9	9	Westat Inc.	Rockville, MD	USA
10	10	Arbitron Inc.	New York, NY	USA
11	11	INTAGE Inc.**	Tokyo	Japan
12	12	J.D. Power and Associates*	Westlake Village, CA	USA
13	13	Harris Interactive Inc.	Rochester, NY	USA
14	14	Maritz Research	Fenton, MO	USA
15	15	The NPD Group Inc.	Port Washington, NY	USA
16	17	Opinion Research/Guideline Grp.	Omaha, NE	USA
17	16	Video Research Ltd.**	Tokyo	Japan
18	18	IBOPE Group	Sao Paulo	Brazil
19	19	Lieberman Research Worldwide	Los Angeles, CA	USA
20	21	comScore Inc.	Reston, Va.	USA
21	-	Cello Research & Consulting	London	U.K.
22	-	Market Strategies International	Livonia, MI	USA
23	-	BVA Group	Paris	France
24	-	OTX	Los Angeles, CA	USA
25	22	Dentsu Research Inc.	Tokyo	Japan
		Total		

* Estimated

** For fiscal year ending March 2008

¹ Includes some non-research employees

² Total revenues that include non-research activities for some companies are significantly higher.

³ Rate of growth from year-to-year has been adjusted so as not to include revenue gains or losses from acquisitions or divestitures.

Rate of growth is based on home country (domestic) currency and includes currency exchange effects. ¹²

Tabla 1.3

¹² Fuente "Global Market Research 2008", ESOMAR

1.5 Principales empresas de investigación de mercado, nacionales e internacionales.

Entre las empresas más destacadas dentro y fuera de nuestro país podemos citar las siguientes

Nacionales:

- IBOPE TIME DEL ECUADOR S.A.
- MBC, SERVICIOS DE MARKETING, CIA.LTDA.
- DATANDINA ECUADOR S.A.
- MARDIS CIA. LTDA.
- IPSAECUA S.A.

Internacionales

- The Nielsen Company
- IMS Health Inc.
- Taylor Nelson Sofres Plc.

1.6 Importancia de los Procesos Organizados en la Investigación de Mercado:

Como se ha visto con anterioridad la investigación de mercado es un trabajo muy complejo en el cual se:

- Obtienen datos del mercado
 - Ingresan a los ordenadores
 - Analizan los datos obtenidos
 - Se realizan informes con la información obtenida y los hallazgos encontrados

Es importante tomar en cuenta que cada uno de los pasos anteriores representa los procesos a seguir para realizar un estudio de mercado, y cada uno de ellos es igual de importante que los otros. No se puede prescindir de ninguno de ellos, ya que la falta de uno estropea o hace imposible la realización de los otros, y es ahí donde radica la importancia de estructurar y organizar los procesos para la investigación de mercados. Si no se realizan eficiente y ordenadamente, los procesos pueden afectarse los unos a los otros causando retrasos en las planificaciones y costos innecesarios en la realización del servicio, dando como resultado información poco confiable, atrasada, poco comprensible o simplemente inútil para nuestros clientes.

1.6.1 Beneficios de tener procesos organizados:

La organización en los procesos tiene, sin duda alguna, variedad de beneficios dentro de una empresa de investigación de mercado, de entre los cuales destacan:

- **Identificación de las etapas de cada proceso:** Organizar y estructurar los procesos nos permite conocerlos mejor y así lograr un mayor entendimiento de los pasos que se toman para realizarlo.
- **Identificación y jerarquización de los recursos humanos necesarios para cada proceso:** Procesos organizados nos permiten conocer el perfil de las personas que son necesarias para la realización de cada uno de ellos, así como la estructura jerárquica y la cadena de mando a seguir dentro de estos.
- **Optimización de costos:** Procesos organizados y estructurados ocasionan grandes impactos positivos en los costos de una empresa, que se dan principalmente por:
 - **Optimización del uso de los recursos:** Con procesos organizados se puede conocer con mayor precisión la necesidad de recursos para cada proceso, tanto económico como humano y tecnológico, y de esta manera se reducirá costos y gastos operativos y de proceso, dando como resultado más rentabilidad al final de la investigación.
 - **Optimización de los tiempos de realización del servicio:** Los procesos organizados simplifican los pasos a seguir y permiten tener conocimiento exacto de lo que se debe realizar en cada uno de estos, logando así mejorar los tiempos de realización del

estudio de mercado, lo cual representa disminución de tiempo muerto bajando así los costos de sobre tiempo y demora de entrega.

- **Estructuración de problemas:** Al conocer los pasos a seguir en cada proceso es más fácil reconocer los problemas que pueden ocurrir en cada etapa, permitiendo tener soluciones programadas para cada uno de estos problemas y contar con presupuestos más cercanos a la realidad, y así optimizar recursos.

CAPITULO 2

2.1 Procesos para una empresa de investigación de Mercado:

En el capítulo se vio que el proceso de investigación de mercado puede dividirse en cuatro subprocesos: toma de datos, ingreso de datos, análisis de la información, y presentación y entrega de resultados. También se explicó de los distintos tipos de estudios en investigación de mercados.

Estos tipos de estudio se pueden agrupar en tres grandes áreas: Estudios de Auditoría, Estudios de Surveys y Tracking, y Estudios de Home Panel; estas divisiones determinan los distintos departamentos de una empresa de investigación de mercado, y en cada uno de ellos se llevarán a cabo los distintos subprocesos necesarios para la realización de estudios de mercados.

2.1.1 Departamento de Auditoría

Estudios que consisten en la determinación de Market Shares, Inventarios y Distribución para las distintas marcas de una categoría solicitada por el cliente.

2.1.1.1 Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Store Audit consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías tanto en Supermercados como en Tradicionales (Tiendas, Farmacias, Bazares, Minimarkets, etc.).

2.1.1.2 Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa.

2.1.1.3 Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de Store Audit consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos a través de tendencias históricas y de las distribuciones e inventarios del mercado. Otra labor sumamente importante de Análisis de la Información del departamento de Store Audit es la elaboración de informes que contienen la información requerida por el cliente.

2.1.1.4 Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de StoreAudit es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento de Store Audit. Está involucrado desde el inicio hasta el final del proceso.

2.1.2 Departamento de Surveys y Tracking

Dentro del departamento de Survey's y Tracking se realizan estudios de mercado tipo Brand & Advertisement Tracking, Estudios Ad Hoc Cuantitativos, Estudios Ad Hoc Cualitativos, Customer Satisfacción y Brand Equity.

2.1.2.1 Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Survey's y Tracking consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías ya sea a través de encuestas personales, telefónicas, Focus Groups (Grupos

Focales: Se reúne a un grupo de personas para que opine sobre algún producto o tema consta con un psicólogo que actúa como moderador) y Entrevistas a Profundidad.

2.1.2.2 Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa.

2.1.2.3 Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de Survey's y Tracking consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos. Otra labor sumamente importante de Análisis de la Información del departamento de Survey's y Tracking es la elaboración de la maqueta para ingreso de información y la sintaxis de validación y de resultados.

2.1.2.4 Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de Survey's y Tracking es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento de Survey's y Tracking.

2.1.3 Departamento Home Panel

Dentro del departamento de Home Panel se realizan estudios de mercado tipo Home Panel (Estudios donde se revisa el consumo de productos

por parte de las amas de casa) y Ómnibus (Estudios que constan de preguntas puntuales que requieran uno o varios clientes).

2.1.3.1 Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Home Panel consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías a las amas de casa.

2.1.3.2 Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa.

2.1.3.3 Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de Home Panel consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos a través de tendencias históricas y de las distribuciones e inventarios del mercado. Otra labor sumamente importante de Análisis de la Información del departamento de Home Panel es la elaboración de presentaciones que contienen la información requerida por el cliente.

2.1.3.4 Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de Home Panel es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento de Home Panel. Está involucrado desde el inicio hasta el final del proceso.

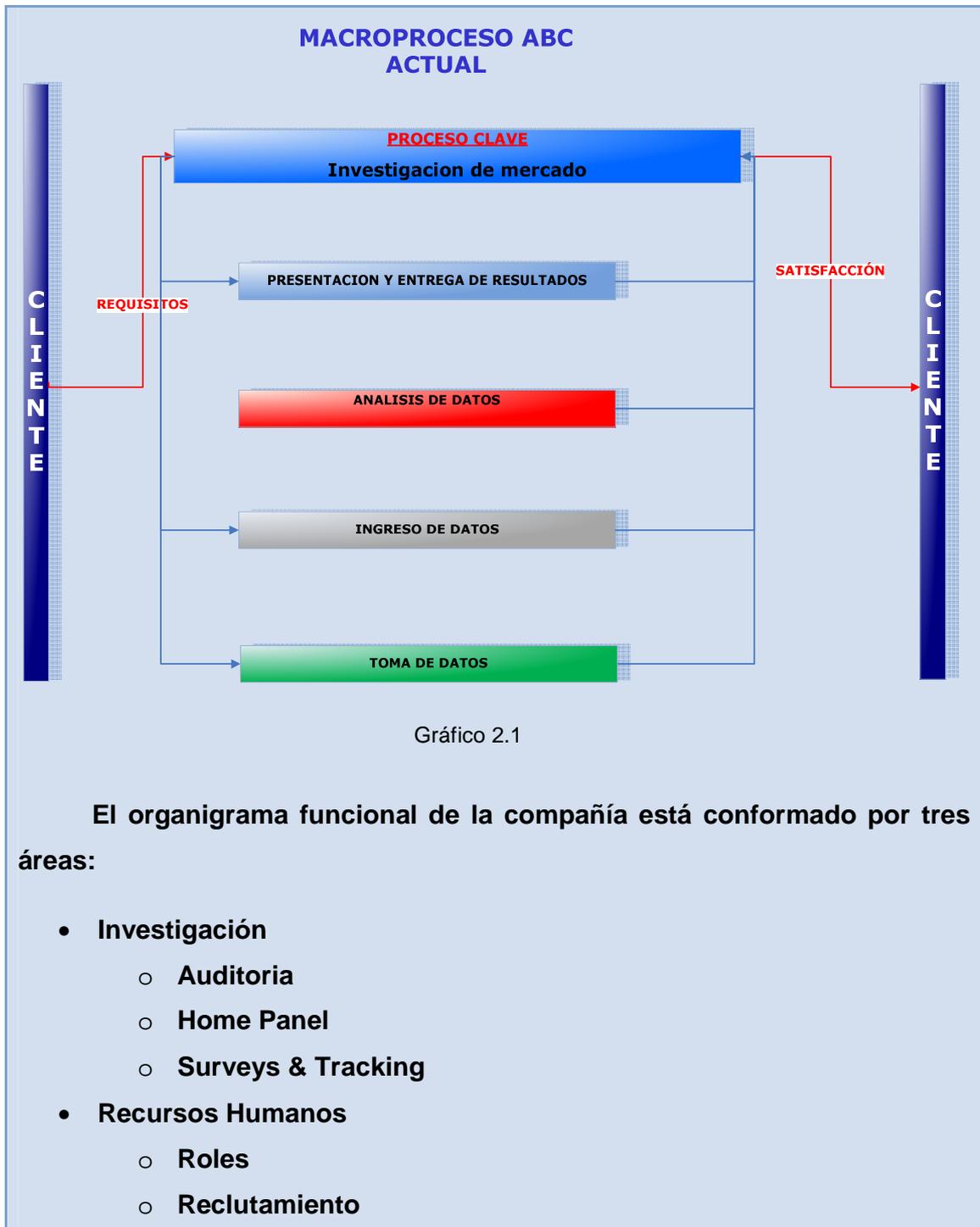
En este capítulo se procederá a describir el proceso de investigación de mercado en dos casos: sin la aplicación del proyecto propuesto, y con la aplicación del mismo. Las diferencias de estos serán denotadas a través de de recuadros, donde se resaltarán las diferencias entre ambos. Luego se compararan las diferencias y se determinarán ventajas de lo propuesto.

2.2 Desarrollo del Proceso de Investigación de Mercado:

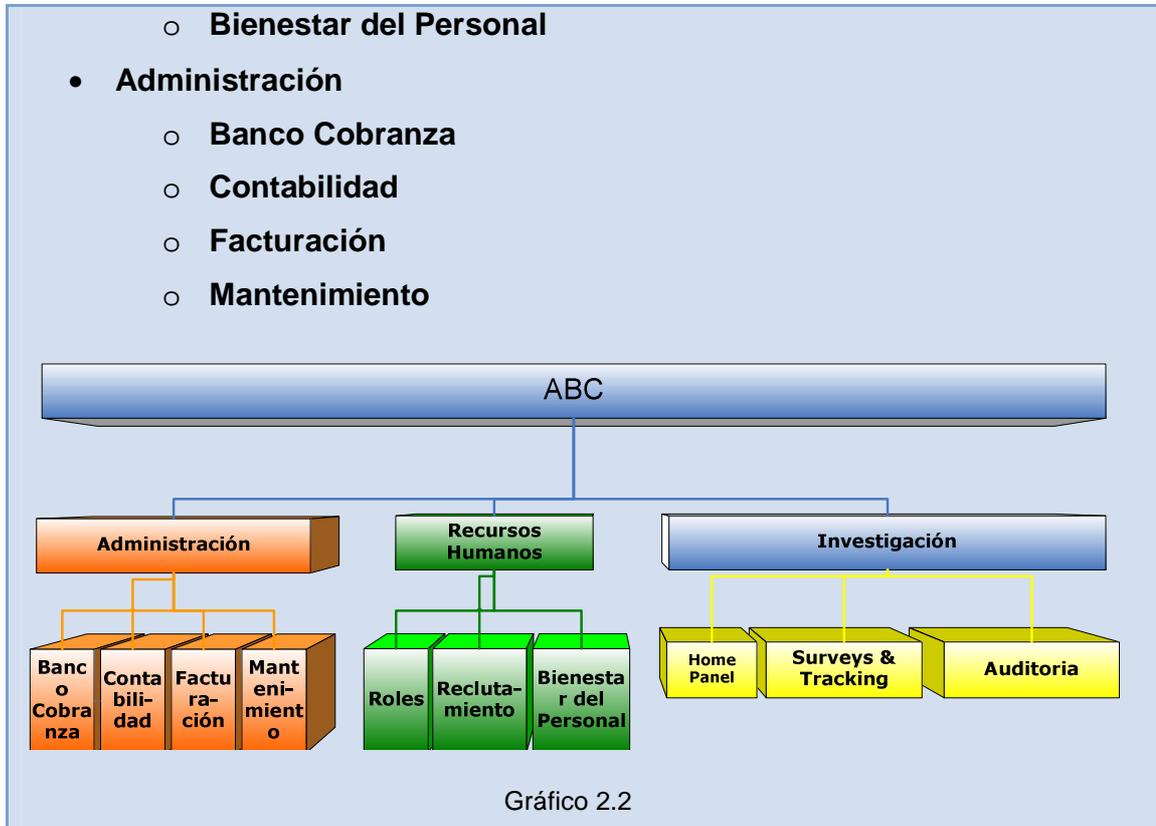
A continuación se describirá el proceso de investigación de mercado desde su vista general, hasta la descripción de cada uno de sus subprocesos. Las diferencias entre el proceso actual y el proceso propuesto se irán resaltando a lo largo del desarrollo del proceso. En los diagramas de flujo del proceso se denotarán los cambios a través de bordes gruesos rojos en las figuras nuevas o que cambian.

Proceso Actual

El macroproceso de la compañía está conformado por el proceso calve de investigación de mercado que incluye los subprocesos de toma e ingreso de datos, análisis de la información y presentación y entrega de resultados.



- Bienestar del Personal
- **Administración**
 - Banco Cobranza
 - Contabilidad
 - Facturación
 - Mantenimiento



Proceso Propuesto

En la propuesta de este proyecto, dentro del macroproceso de la empresa, se consideran aparte del proceso clave de la compañía los procesos estratégicos y de apoyo de esta, introduciendo los principios de gestión de calidad a la compañía. Esto significa que la compañía deberá estar enfocada hacia la satisfacción de clientes, procesos controlados y documentados¹³, y hacia la mejora continua, logrando así procurar un servicio más eficiente y completo a nuestros clientes.

¹³ Ver anexos para los procedimientos documentados.

- **Procesos Estratégicos**
 - **Gestión de Dirección:** En este proceso se ve involucrado directamente la directiva de la compañía. Se establecen las políticas y objetivos de la compañía, así como se definen las responsabilidades de los distintos procesos, se hacen las planificaciones, se manejan las comunicaciones y se verifica la satisfacción del cliente.
 - **Gestión de Calidad:** En este proceso se crea y revisan la política y objetivos de calidad, se revisan los indicadores del sistema de gestión de calidad, se descubren fallas y se toman acciones correctivas y preventivas, se analizan y ponen en marcha los proyectos de mejora, y se audita a todo el sistema de gestión de calidad.
 - **Gestión de Recursos:** Se verifica la provisión de recursos, se capacita y evalúa el desempeño del personal de la compañía, se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la compañía, y se controla y evalúa el ambiente de trabajo.
- **Proceso Clave**
- **Procesos de Apoyo**
 - **Contabilidad**
 - **Tesorería**
 - **Nomina**
 - **Compras**
 - **Mensajería**
 - **Mantenimiento y/o limpieza**
 - **Desarrollo Tecnológico:** Proceso encargado de determinar las necesidades tecnológicas de la compañía, así como el

desarrollo de software para facilitar el desarrollo de los distintos procesos de la empresa.

- **Publicity:** Proceso encargado de manejar, la publicidad, relaciones públicas y marketing de la empresa.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MACROPROCESO ABC
Propuesto**

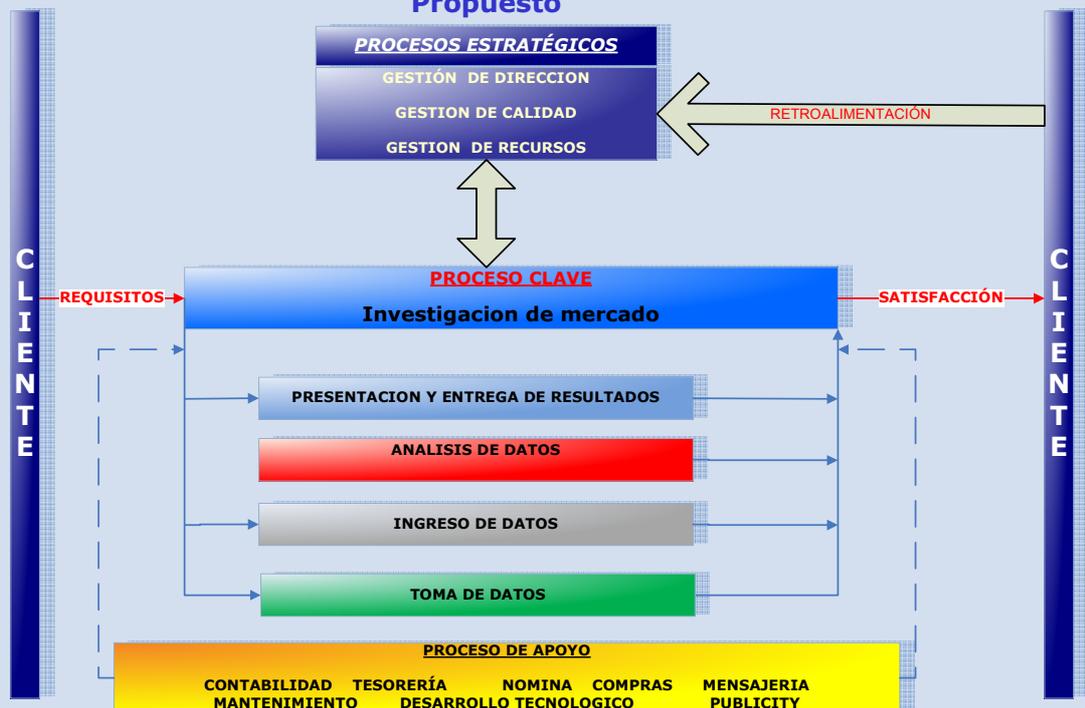
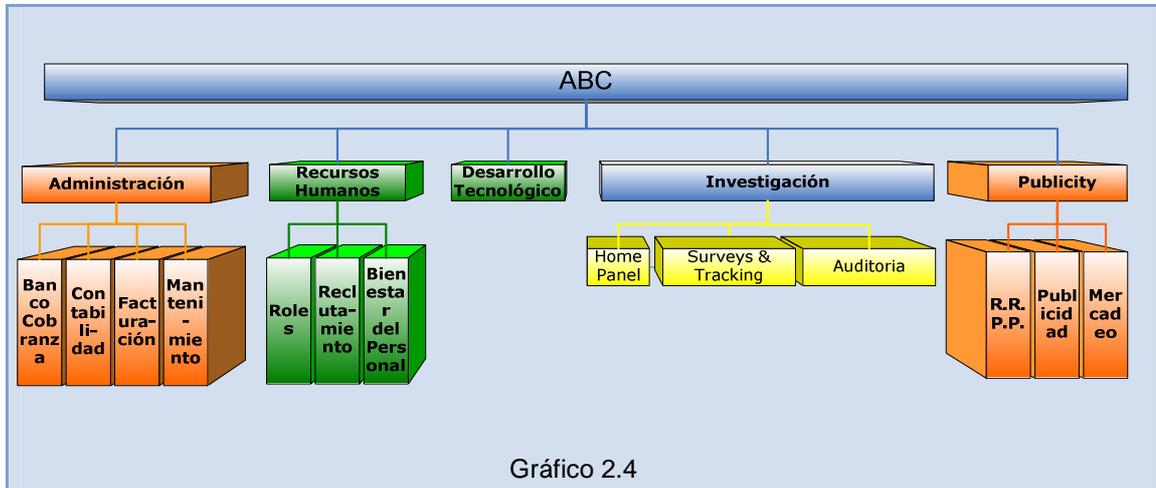


Gráfico 2.3

En el organigrama funcional se agregan dos nuevas áreas:

- **Desarrollo Tecnológico**
- **Publicity**
 - Relaciones Públicas
 - Publicidad
 - Mercadeo



2.2.1 Departamento de Auditoria

El proceso inicia cuando el director del área da las instrucciones de desarrollo de proyectos a los directores de proyecto, al jefe de campo y al coordinador de autoservicios.

El director de proyecto toma los proyectos del jefe de campo y coordinador de autoservicios y elabora un proyecto tentativo a revisar por cliente, el cual lo entrega al director de auditoría. El director de auditoría presenta esta propuesta al cliente, si es aceptada se procede a enviar a administración la orden de realizar el contrato con el cliente

Una vez que administración confirma que el cliente está de acuerdo con el contrato se pide el visto bueno de gerencia, se procede a la facturación y

cobro correspondiente, y se entregan las instrucciones definitivas. Tanto las instrucciones definitivas como el contrato, son enviados al director operativo.

Proceso Actual

En toma de datos, el jefe de campo realiza la planificación del proyecto, envía el memo de viáticos al director del área, da las instrucciones definitivas a los coordinadores de campo, actualiza las hojas de productos mensuales y envía los requerimientos de encuestas a ingreso de datos.

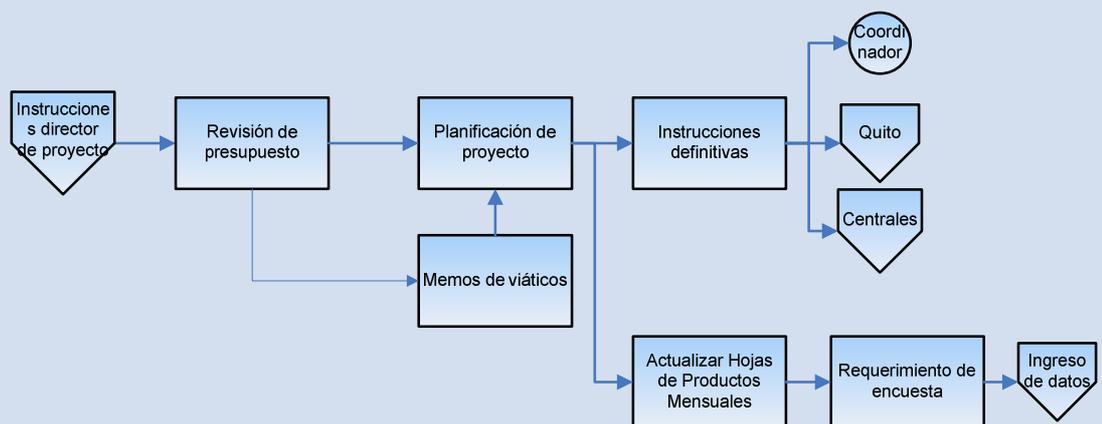


Gráfico 2.5

El coordinador de campo da las instrucciones a todo el personal, recibe las encuestas desde ingresos de datos, reparte las encuestas y cartillas; luego de esto el encuestador realiza las encuestas, y una vez realizadas las ordena y se las entrega al supervisor, después de esto el supervisor se encarga de revisar la cantidad y contenido de las encuestas, en caso de alguna incongruencia el supervisor realizará una verificación en el campo y enviará las encuestas al coordinador de campo.

El supervisor así mismo se encargará de actualizar las cartillas y elaborar nuevas, las cuales se las entregará al coordinador; también se encargará de realizar una constante supervisión en campo y al recibir las encuestas el coordinador de campo realizará una revisión de éstas, tanto de calidad como de contenido y en caso de errores enviará a un supervisor a realizar una verificación en campo; una vez correctas enviará las encuestas al codificador.

Coordinador

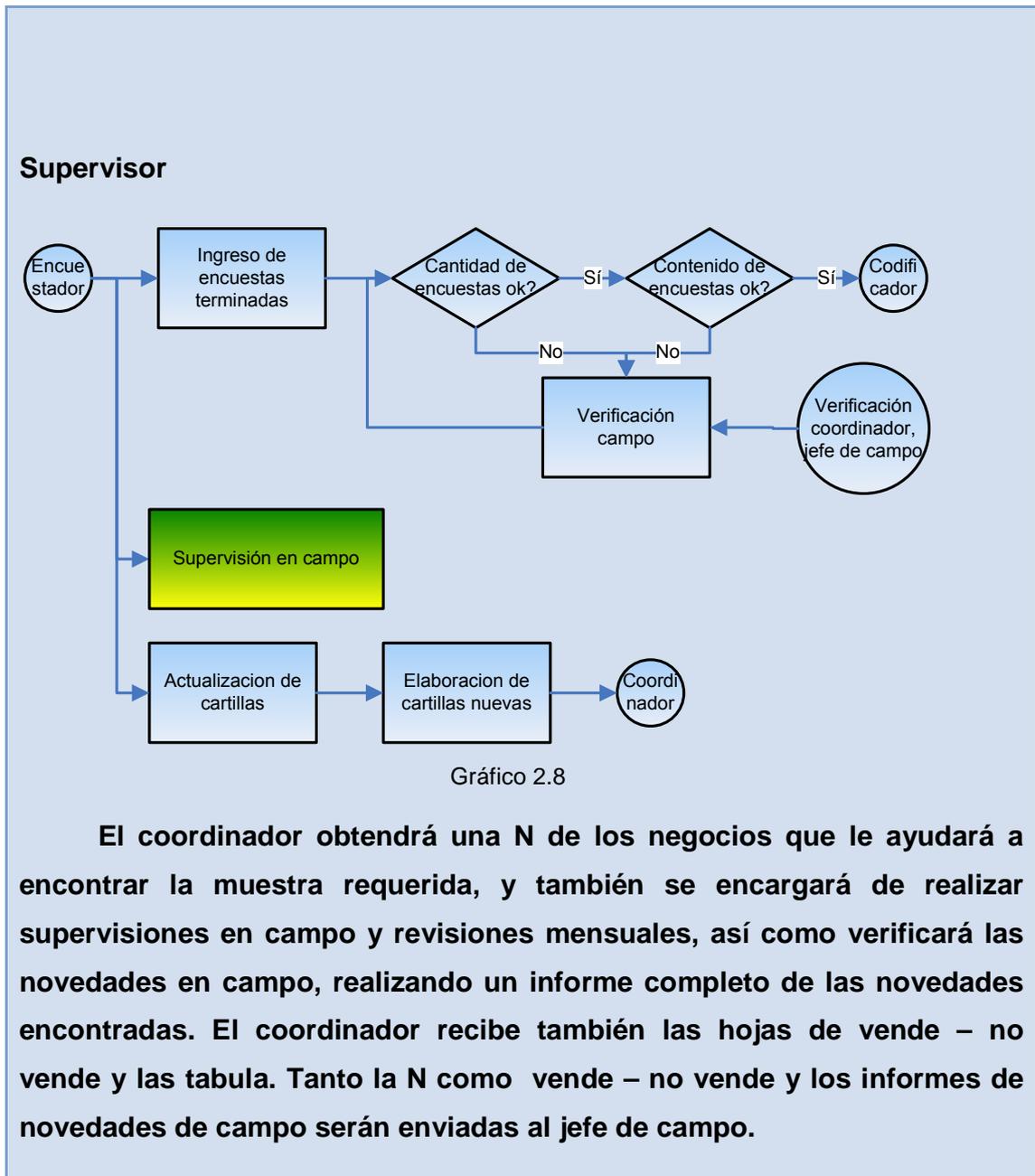


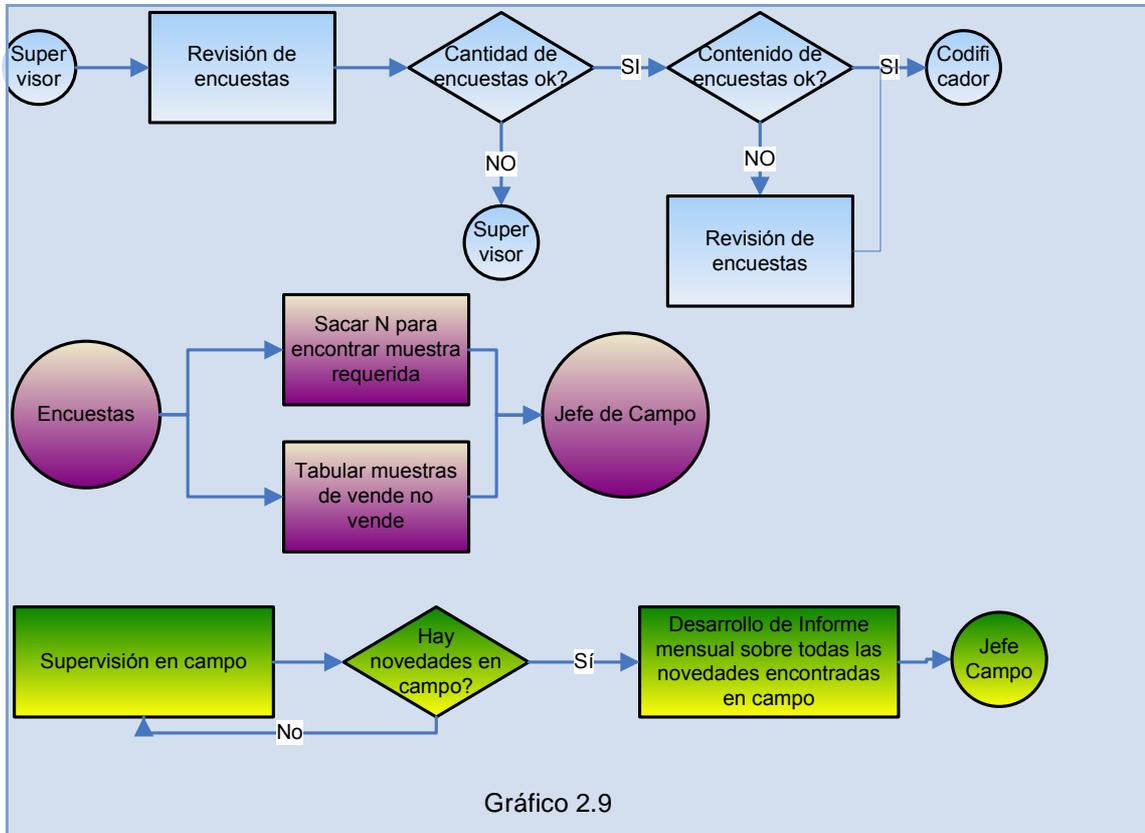
Gráfico 2.6

Encuestador



Gráfico 2.7





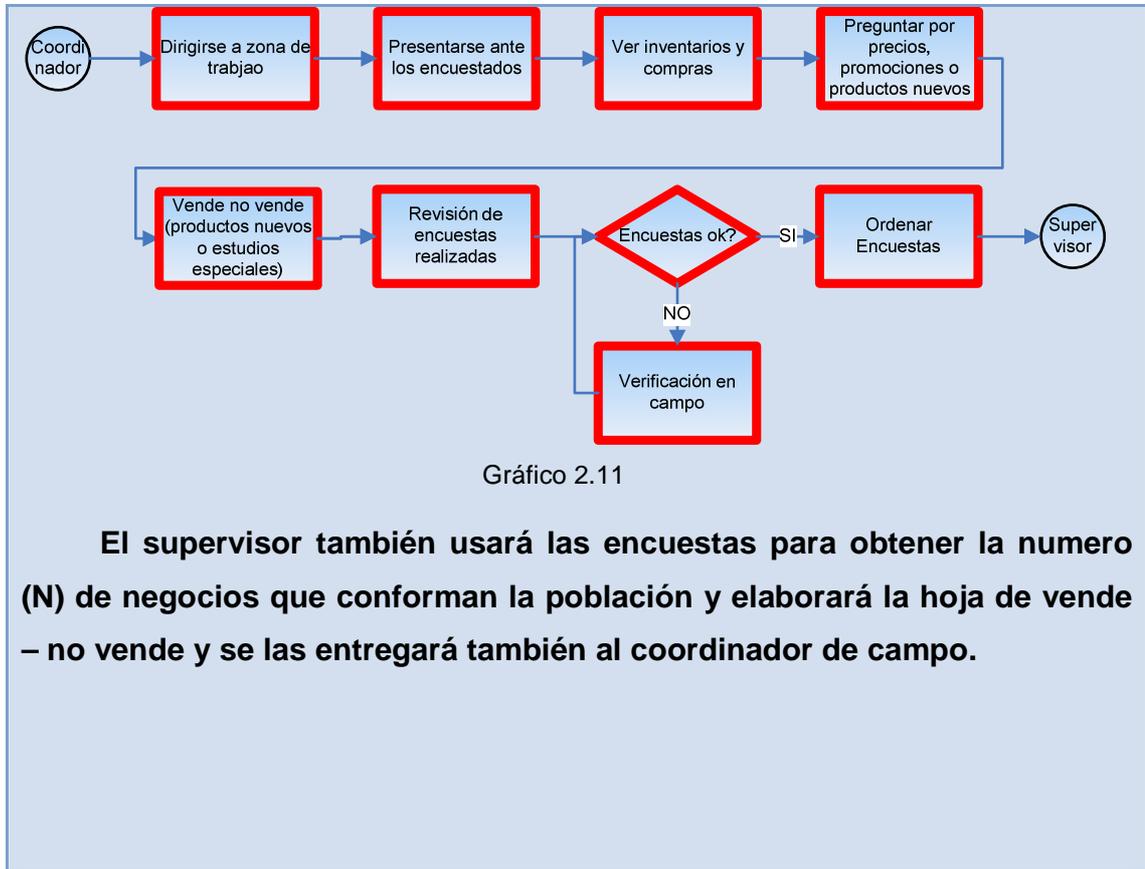
Proceso Propuesto

En toma de datos, el jefe de campo revisa el presupuesto que tiene para realizar el proyecto y si está incorrecto o es insuficiente se solicita al director de auditoría ajustar los presupuestos.



Gráfico 2.10

El encuestador se dirige a la zona de trabajo, se presenta ante los encuestados y revisa los inventarios y compra del negocio, pregunta por los precios, promociones y productos nuevos, realiza el vende – no vende (para productos nuevos o estudios especiales); después de realizar las encuestas para su zona revisa que estas estén correctas, en caso de que las encuestas no estén bien, realiza la verificación de éstas en campo, una vez que estén correctas, las ordena y se las entrega al supervisor.



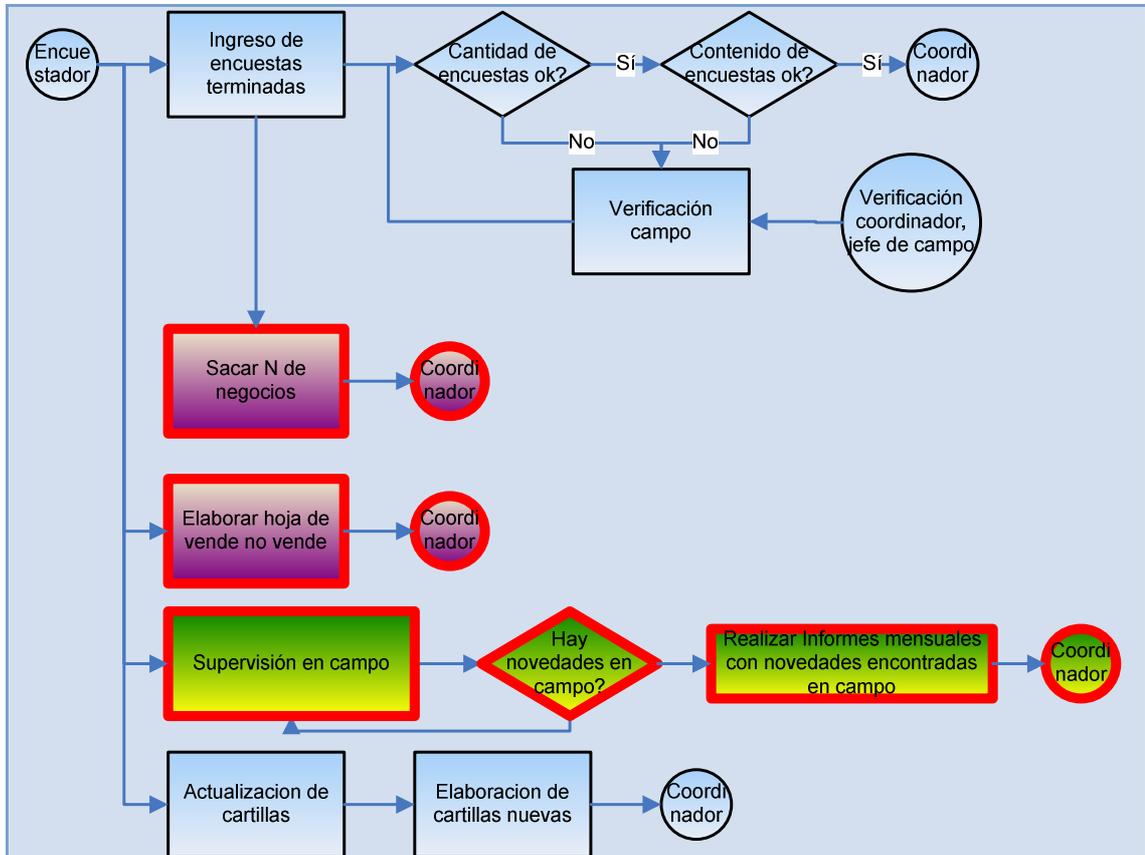
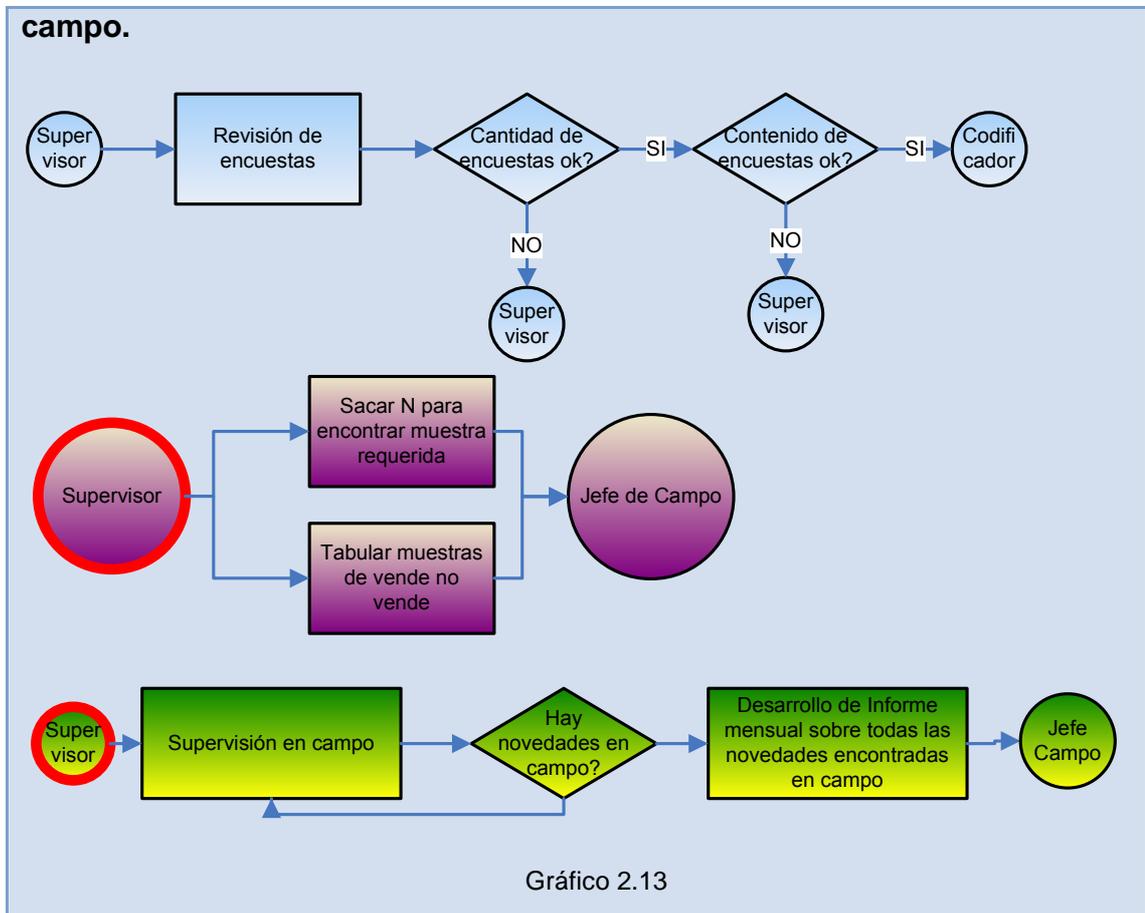


Gráfico 2.12

El coordinador también utilizará la N de los negocios para sacar una N de los negocios que le ayudara a encontrar la muestra requerida, recibirá el informe de novedades de campo de los supervisores y también se encargará de realizar supervisiones en campo y revisiones mensuales, así como verificara las novedades en campo, realizando un informe más completo de las novedades encontradas. El coordinador recibe también las hojas de vende – no vende y las tabula. Tanto la N como vende – no vende y los informes de novedades de campo serán enviadas al jefe de



El codificador recibe las encuestas, las codifica, apertura variedades nuevas, separa los paneles y registra las encuestas.

Proceso Actual

El jefe de campo recibe las encuestas codificadas, realiza una revisión al azar de encuestas, y revisa el contenido y la codificación, si el contenido no está correcto se envía un supervisor a verificación en campo, si la codificación está incorrecta, se edita; una vez que todo esté

correcto se envían las encuestas a ingreso de datos con los informes de novedades mensuales, el jefe de campo supervisando personalmente en campo realiza el informe final de novedades que será enviado tanto a los directores de proyecto como a los encargados de proyecto, y usará la N y la tabulación del vende – no vende así como la información de censos de campo para realizar la tabulación de información externa (resultados de vende- no vende y universos), revisará si su contenido es correcto y una vez que esté bien se enviará al director operativo.

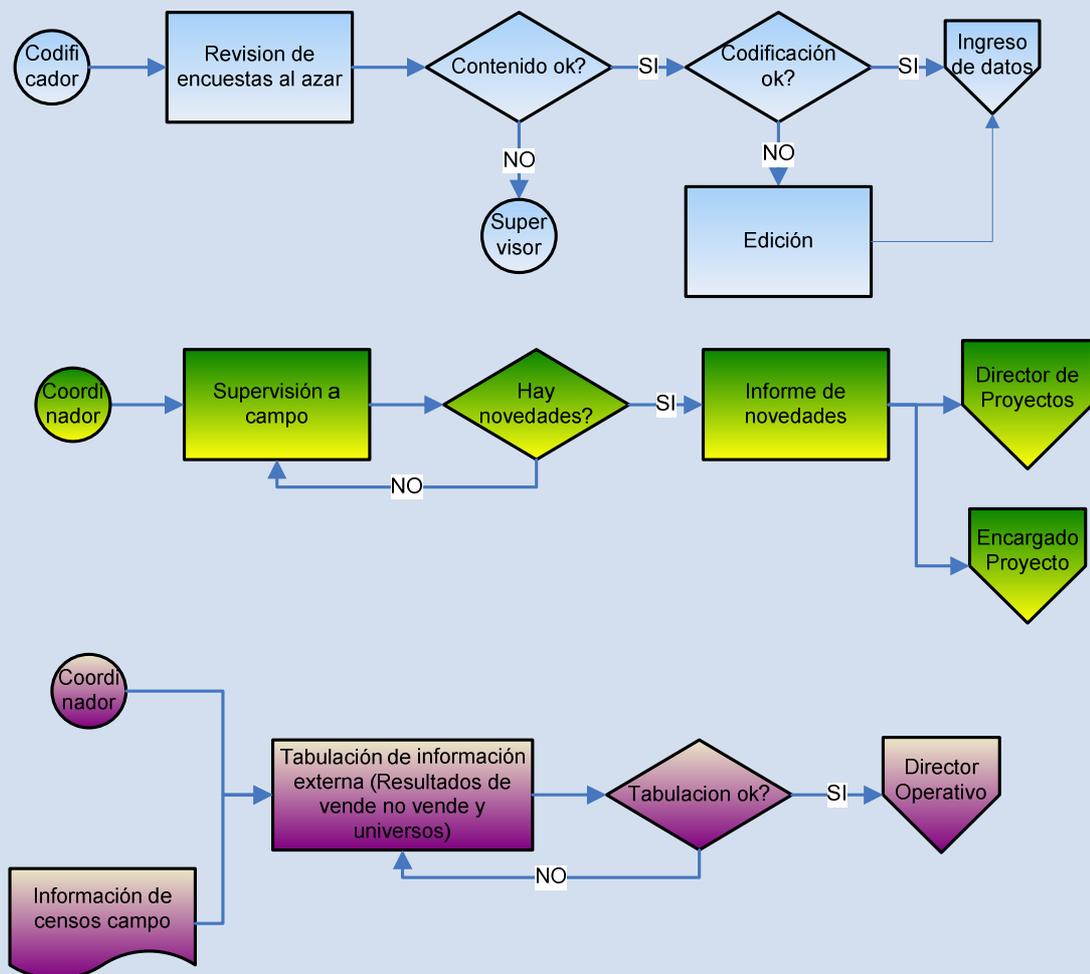


Gráfico 2.14

Proceso Propuesto

El jefe de campo recibe las encuestas codificadas, realiza una revisión al azar de encuestas, y revisa el contenido y la codificación, si el contenido no está correcto se envía un supervisor a verificación en campo, si la codificación está incorrecta, se devuelve al codificador para que corrija.



Gráfico 2.15

En toma de datos de autoservicios el coordinador recibe las instrucciones del director de proyectos, realiza la planificación de este, envía un memo con el requerimiento de encuestas a ingreso de datos, da instrucciones al personal, recibe las encuestas de ingreso de datos y las reparte a los encuestadores.

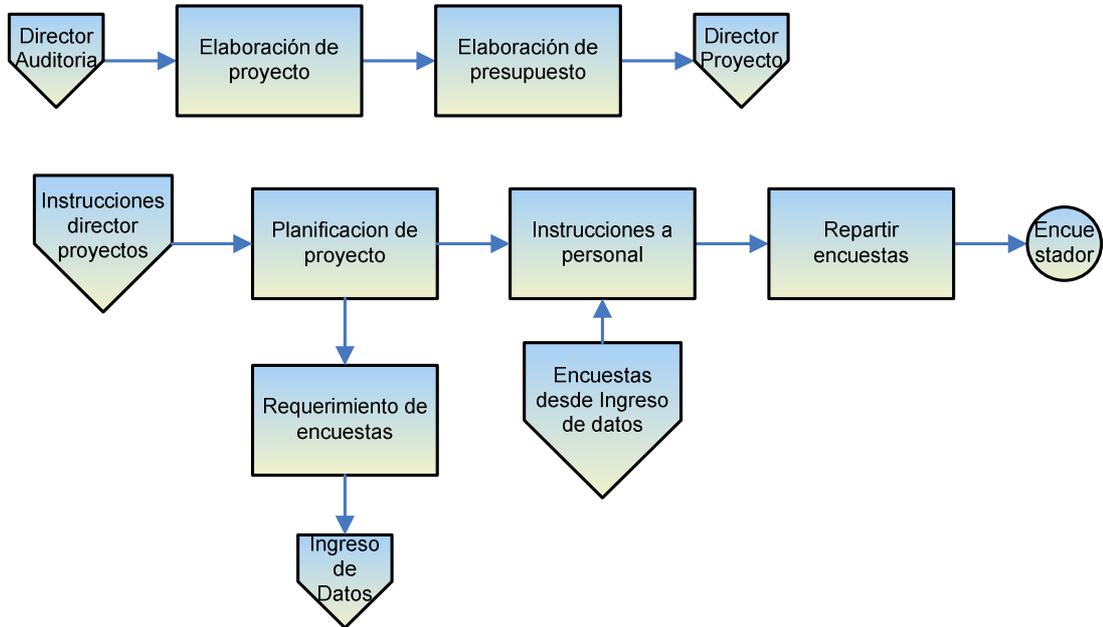


Gráfico 2.16

Proceso Actual

Los encuestadores realizan las encuestas, las ordenan y llena la hoja de ruta y entrega las encuestas al supervisor.

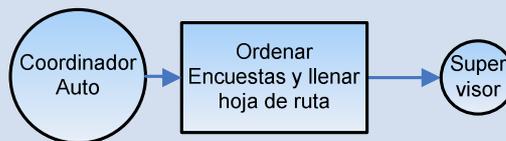


Gráfico 2.17

El supervisor recibe las encuestas, verifica la cantidad y contenido de estas y en caso de errores, si es en cantidad verifica con el encuestador, en caso de contenido verifica directo con el autoservicio; una vez que estén correctas las encuestas, éstas se

envían al coordinador de autoservicio. El supervisor también estará encargado de revisión de productos en autoservicios.

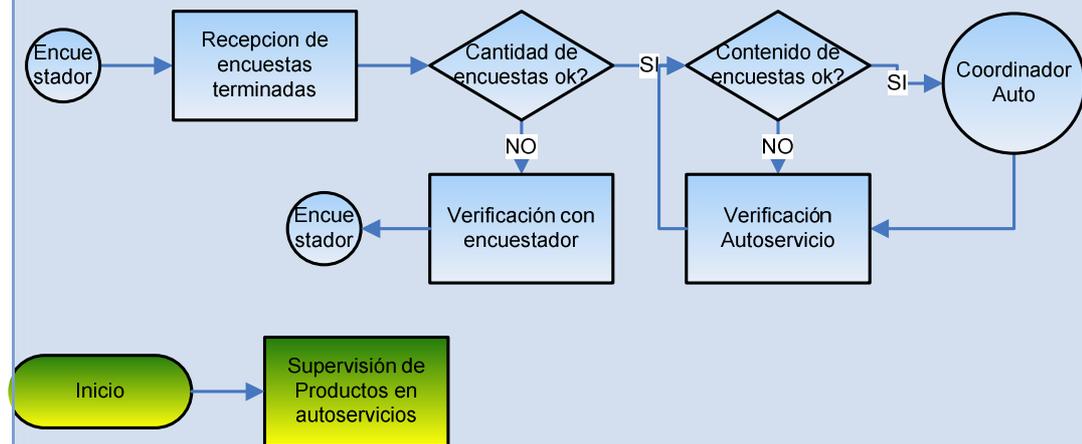


Gráfico 2.18

Proceso Propuesto

Los encuestadores se dirigen a la zona de trabajo, preguntan por precios, promociones y productos nuevos y revisan la encuesta; también realizan el trabajo de entrar al autoservicio, a anotar el precio de los productos, verificar los precios, promociones y productos nuevos, luego de esto realizan la revisión de las encuestas, en caso de haber incongruencias se verifica en autoservicios; una vez que esté correcto ordena las encuestas y llena la hoja de ruta y entrega las encuestas al supervisor.

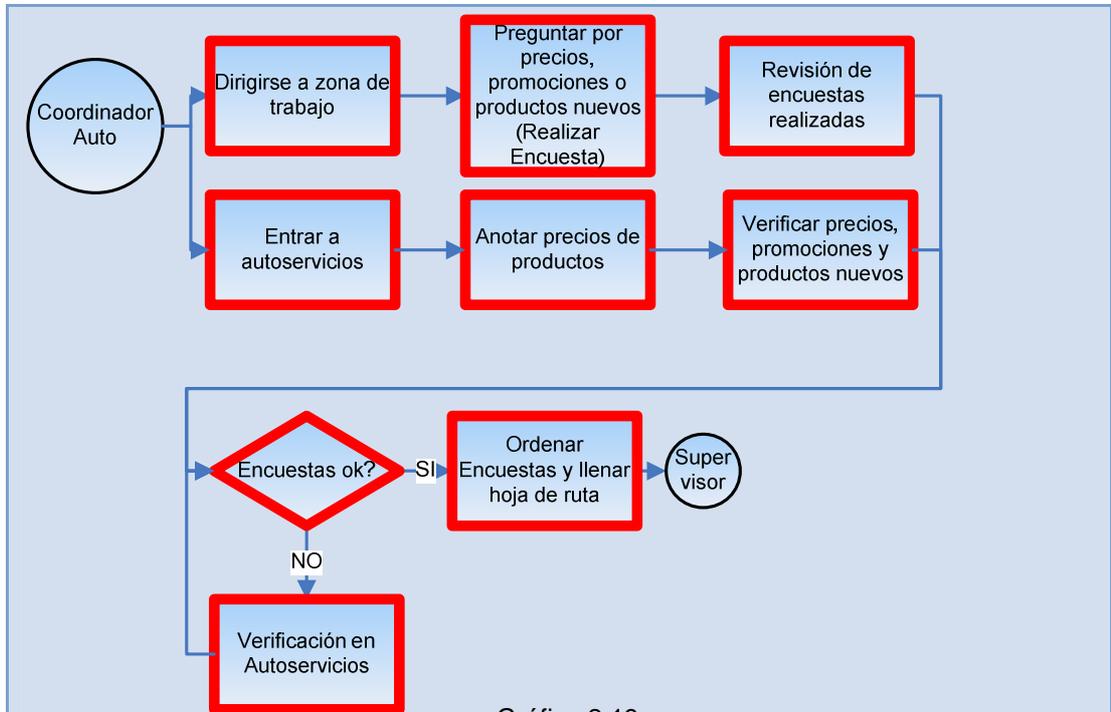


Gráfico 2.19

El supervisor recibe las encuestas, verifica la cantidad y contenido de estas y en caso de errores, si es en cantidad verifica con el encuestador, en caso de contenido verifica directo con el autoservicio; una vez que estén correctas las encuestas, éstas se envían al coordinador de autoservicio. El supervisor también estará encargado de revisión de productos en autoservicios y realizará un informe de novedades mensual que se enviará al coordinador de autoservicio.

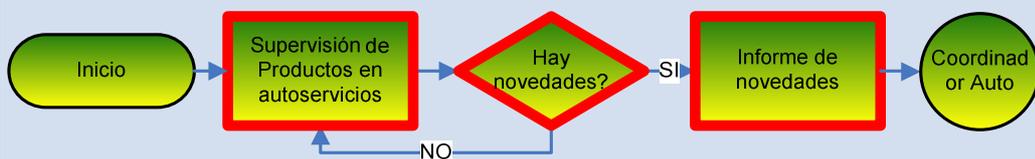


Gráfico 2.20

El coordinador de autoservicio recibe las encuestas, realiza una revisión de la cantidad y contenido de éstas, en caso de problemas con la cantidad se verifica con el supervisor y en caso de problemas con el contenido se enviará a un supervisor para que se verifique en el autoservicio, una vez que todo esté en orden se enviará al codificador.

El coordinador de autoservicio también realiza un control de la N (universo de autoservicios) y revisa la lista de precios, en caso de estar mal, verifica en autoservicios y una vez que está correcta verifica en el ordenador para su uso en análisis de información. El coordinador realizará un informe de novedades, que será enviado a los directores y encargados de proyectos.

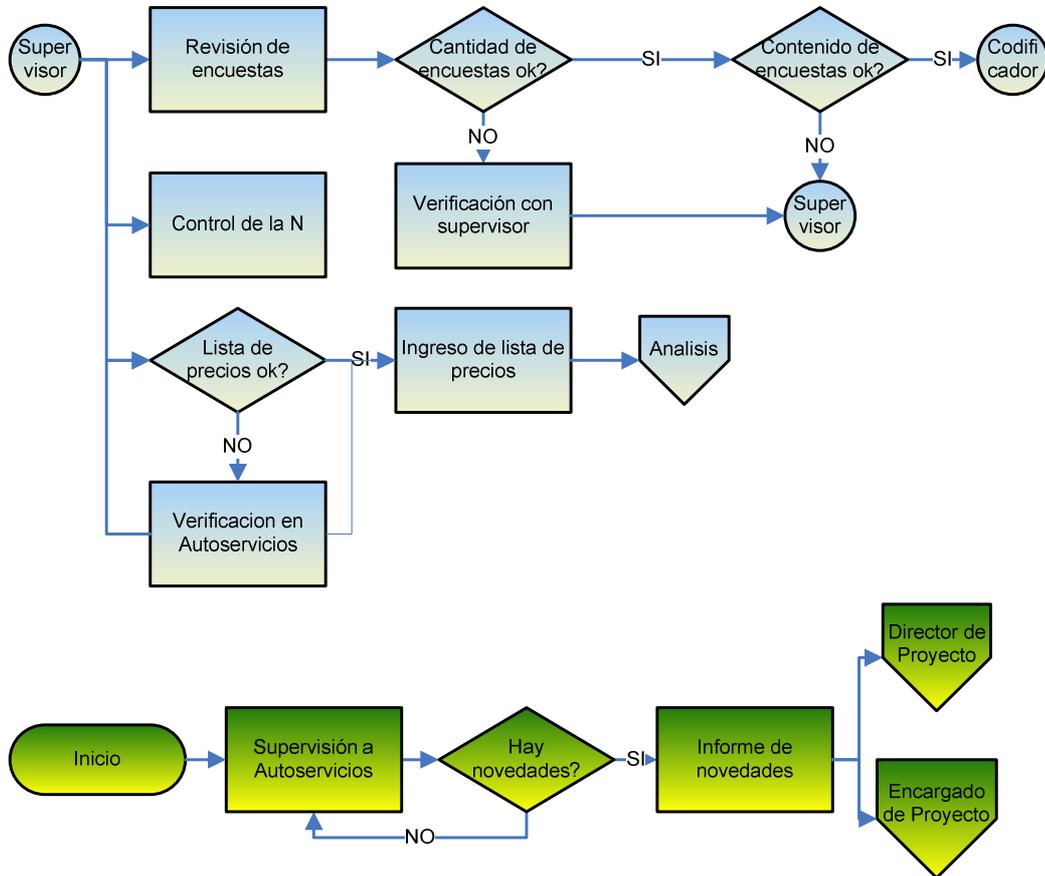


Gráfico 2.21

El codificador recibe las encuestas, las edita, codifica, separa los paneles y numera las encuestas y luego las envía a ingreso de datos.

El jefe de sistemas recibe las encuestas tradicionales y autoservicios, así como las instrucciones del director de proyectos, luego reparte las encuestas a los digitadores.

El jefe de sistemas recibe los estudios especiales por parte del jefe de campo, y con esto realiza la maqueta de datos, y se encarga personalmente del ingreso de datos; revisa y corrige los ingresos y los carga en el sistema.

El jefe de sistemas también es el encargado de recibir los requerimientos de encuestas y efectuar la impresión de volcados, y se las entrega a un digitador para que las entregue a toma de datos.

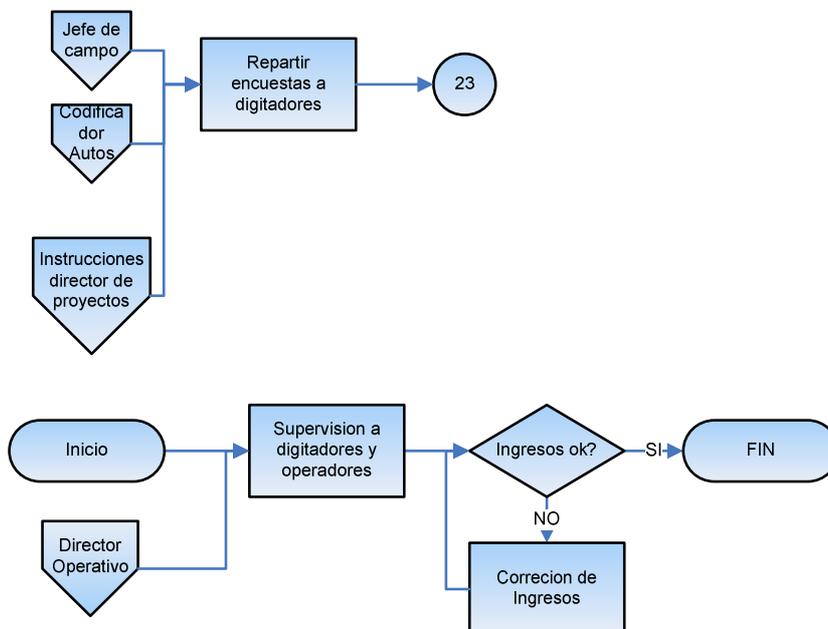


Gráfico 2.22

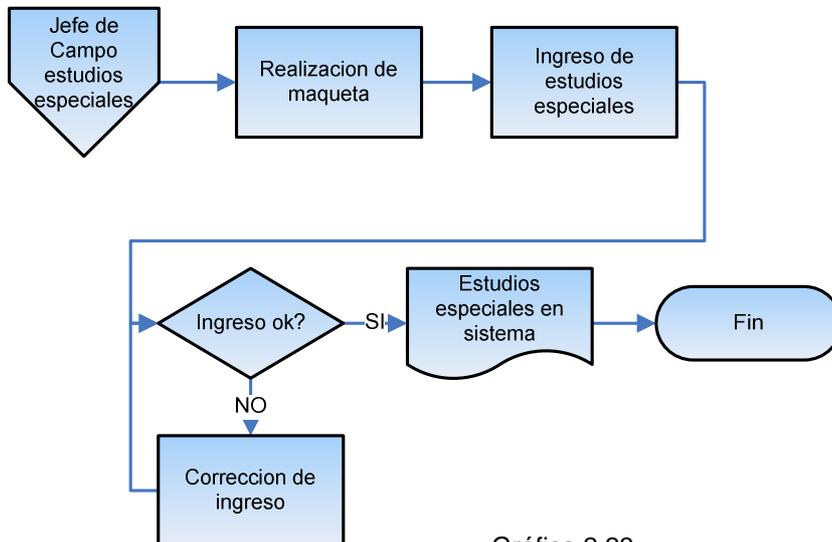


Gráfico 2.23

El digitador recibe las encuestas, ordena los fajillos y verifica los códigos, en caso de estar mal los códigos, se los entrega al operador para que los envíe a toma de datos para su corrección, una vez que todo esté en orden se realiza el ingreso de encuestas al ordenador; una vez terminados los ingresos se verifican y corrigen para su posterior revisión por el operador.

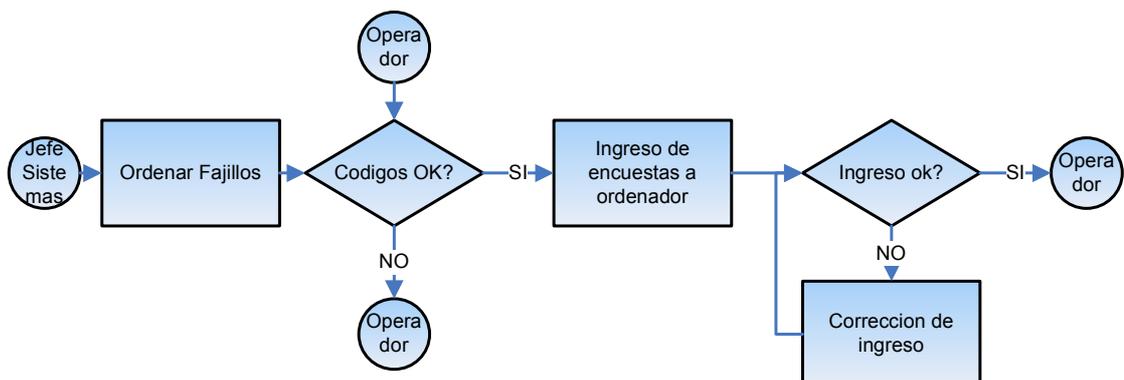


Gráfico 2.24

El operador abre el sistema y revisa los ingresos de los digitadores, en caso de errores corrige los datos en la base y una vez listos, estos serán

usados por los analistas y se entregará las encuestas al asistente de sistemas para su archivado. El operador también se encarga de realizar el cambio de codificación al recibir las correcciones de códigos del jefe de campo y el coordinador de autoservicio y se le comunicará al coordinador de estos cambios.

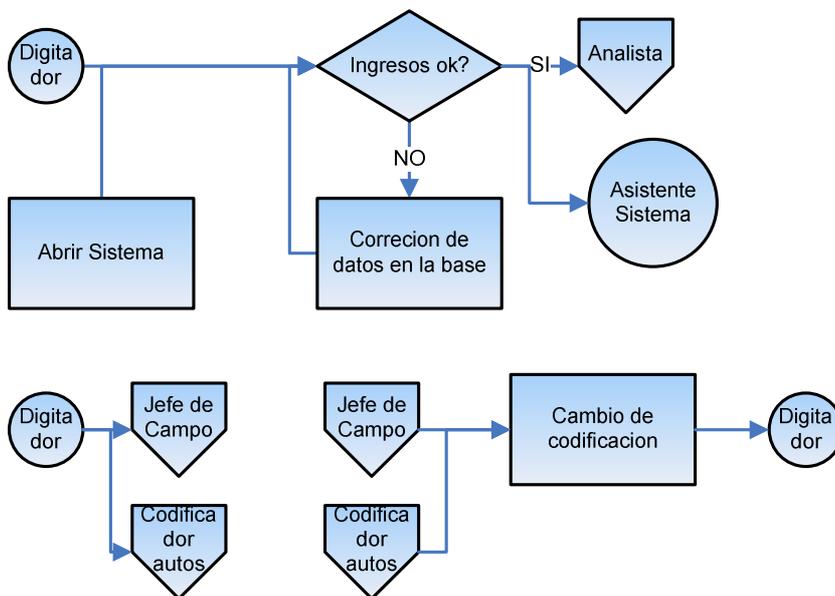


Gráfico 2.25

El asistente de sistemas se encargará de revisar los directorios del sistema y en caso de estar mal, realizará la corrección de los mismos.

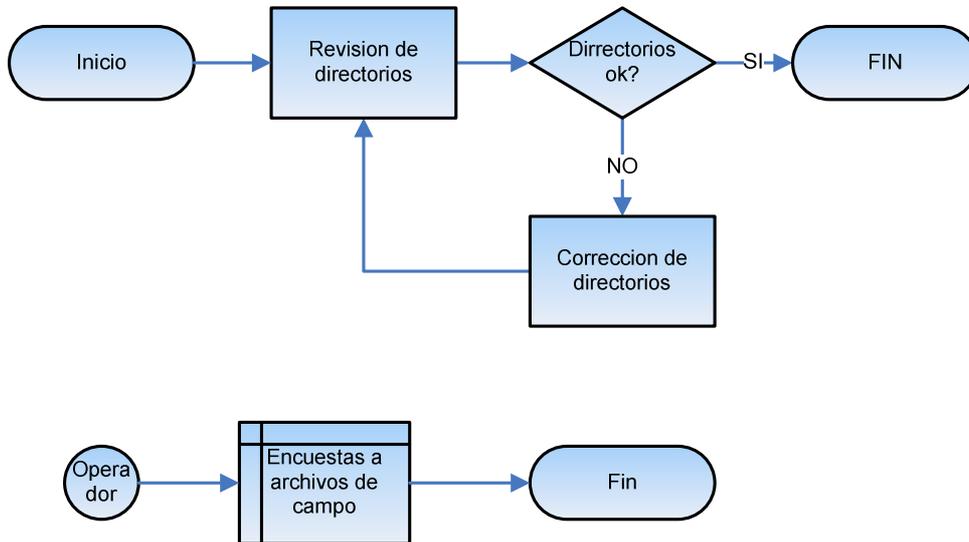


Gráfico 2.26

El jefe de sistemas también recibe los universos de las categorías del director operativo y con estos se encarga de aperturar nuevas variedades, encuestas e ingreso de nuevos universos de categorías y estructura del árbol de procesos de la nueva categoría en el sistema.

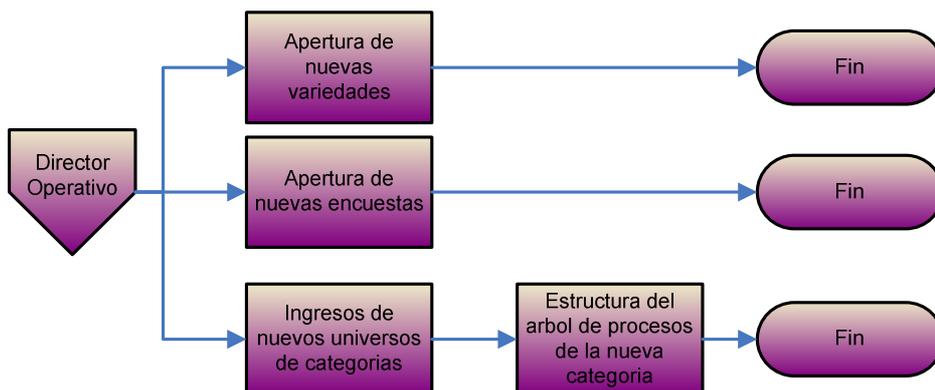


Gráfico 2.27

El análisis de información inicia cuando el director operativo recibe los volúmenes reales y realiza el correspondiente análisis de los mismos y los ingresa al sistema para su revisión por el director de auditoría, una vez verificados y corregidos, estos volúmenes serán enviados a los analistas

Al recibir las instrucciones del director de auditoría, el director operativo será el encargado de dar las instrucciones a las demás áreas, esto incluye a los encargados de proyectos, ingreso de datos y a toma de datos, y realiza la planificación mensual de análisis que será revisada por el director de auditoría. Una vez revisada y aprobada la planificación, el director operativo da las instrucciones de trabajo a los analistas.

El director operativo también recibe la tabulación de información externa (resultados de vende- no vende y universos) del jefe de campo y realiza el ingreso de los porcentajes de penetración de las categorías por outlet. A continuación de esto obtiene los universos que son revisados por el director de auditoría, una vez revisados obtiene los universos de nuevas categorías y los envía al jefe de sistemas.

El director de auditoría entrega al director operativo requerimientos específicos del cliente y realiza las proyecciones nacionales de volúmenes de venta y se las devuelve al director de auditoría.

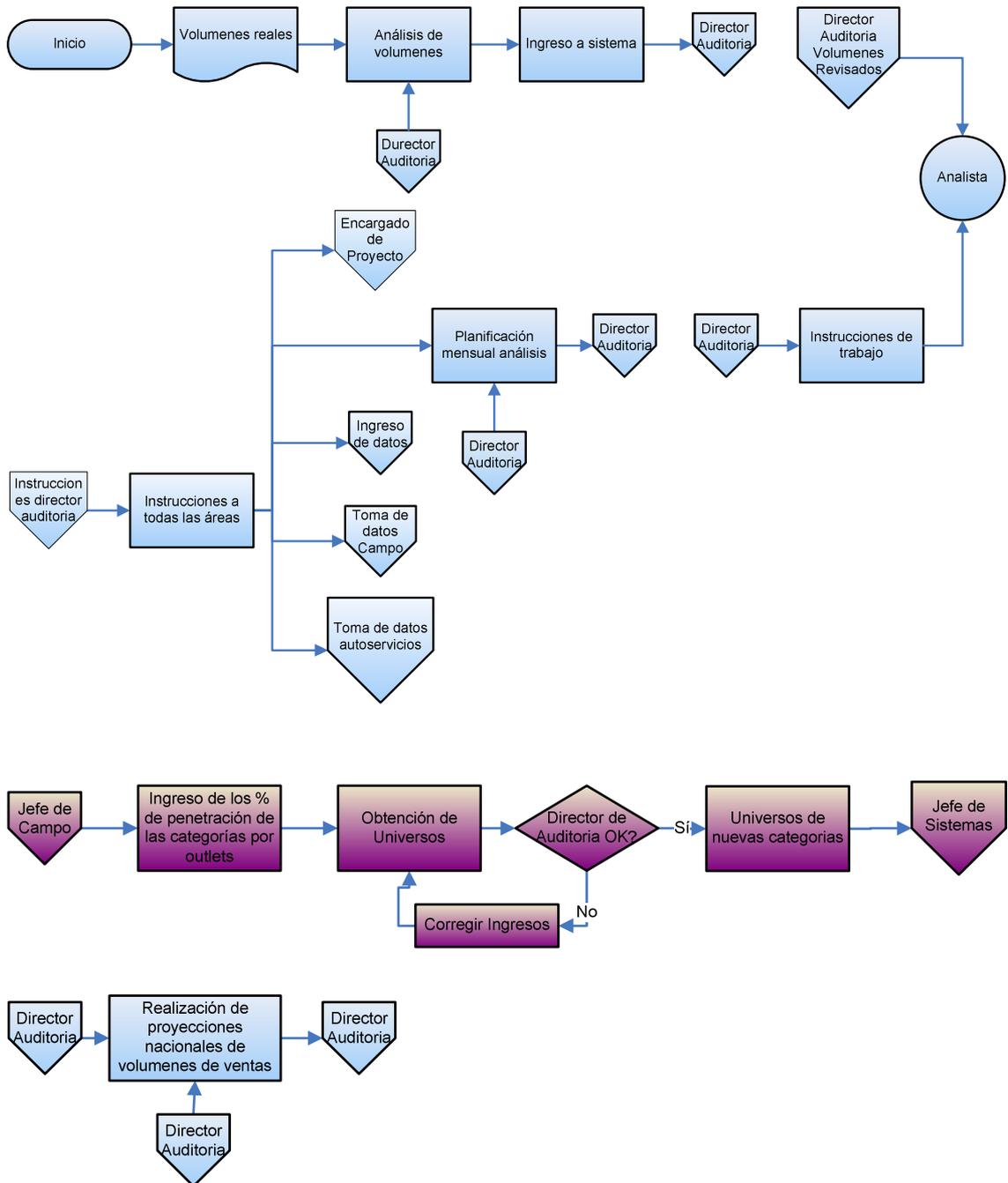


Gráfico 2.28

Proceso Actual

El analista recibe las instrucciones de trabajo del director operativo, así como los volúmenes analizados, los ingresos de datos, las encuestas y variedades de campo, y las listas de precios de autoservicio, con esto en el sistema realiza los procesos de ventas, inventarios y compras; paralelamente realiza el proceso de distribución, se revisan las tendencias de estos procesos, una vez revisados se graban, luego de esto se realiza el proceso de precios de autoservicios y tiendas y se revisa su tendencia histórica. En caso de existir errores, se realiza una verificación con la lista de precios en autoservicios y con las encuestas a tradicionales, posteriormente se realiza el proceso de value share, se informa al director operativo para que revise el análisis; el director operativo determina si hay errores en los análisis y en caso de existir, detecta el problema y determina la fuente de éste, solicita la corrección de la falla al encargado del subproceso donde se encuentre la misma; una vez realizada la corrección, dependiendo del cliente determina si son necesarios otros factores, en caso de ser necesarios se realizan nuevos procesos, después de esto el analista determina si es necesaria una unión de mediciones, en caso de ser necesario se realiza el proceso de unión de mediciones.

Posterior a este proceso se realizan los informes que serán enviados a los clientes, se verifican y corrigen para luego ser enviados para su revisión con el director operativo, en caso de encontrar algún error se los envía al analista para su corrección; caso contrario se autoriza al analista para la impresión del mismo.

El analista imprime, ordena y clasifica, encuaderna y anilla los informes, luego de esto realiza una última revisión del informe impreso, y

una vez verificado y corregido lo envía a presentación y entrega de resultados.

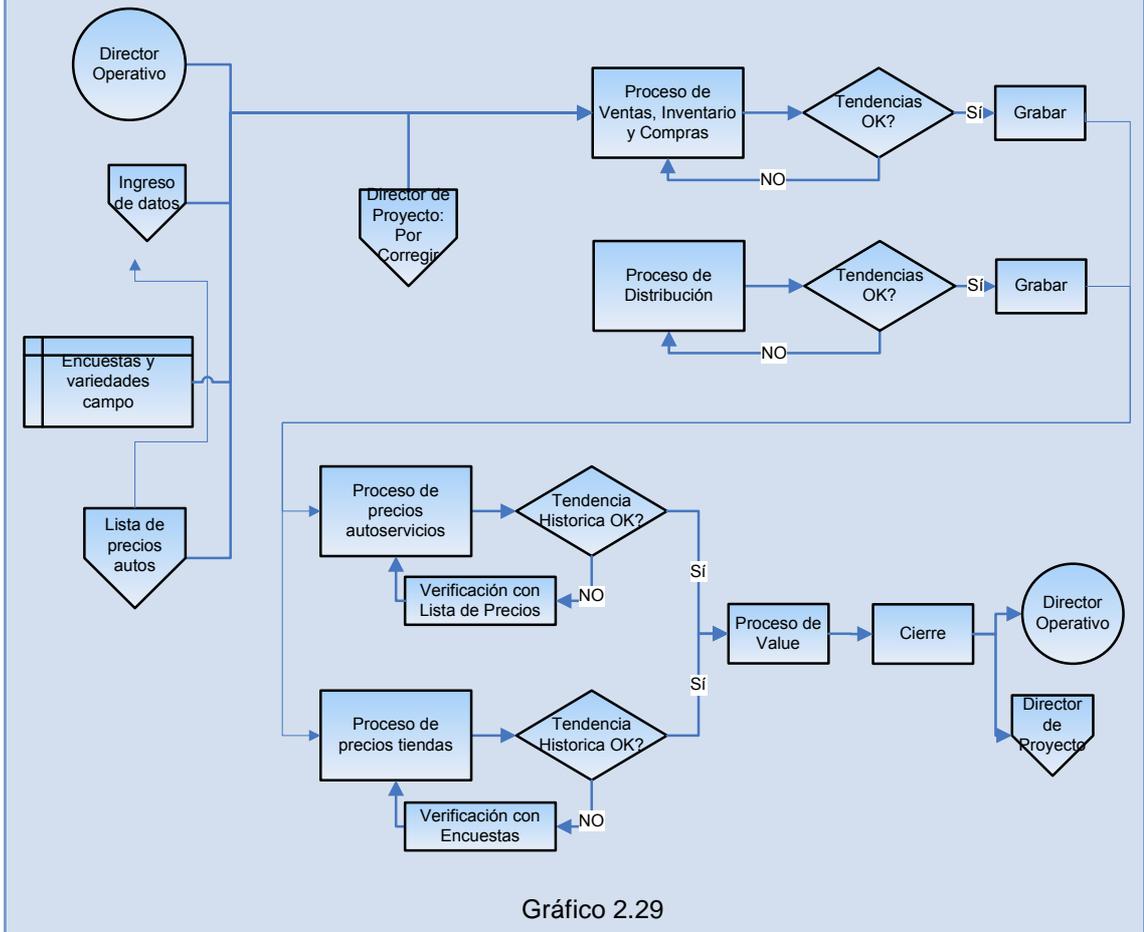


Gráfico 2.29

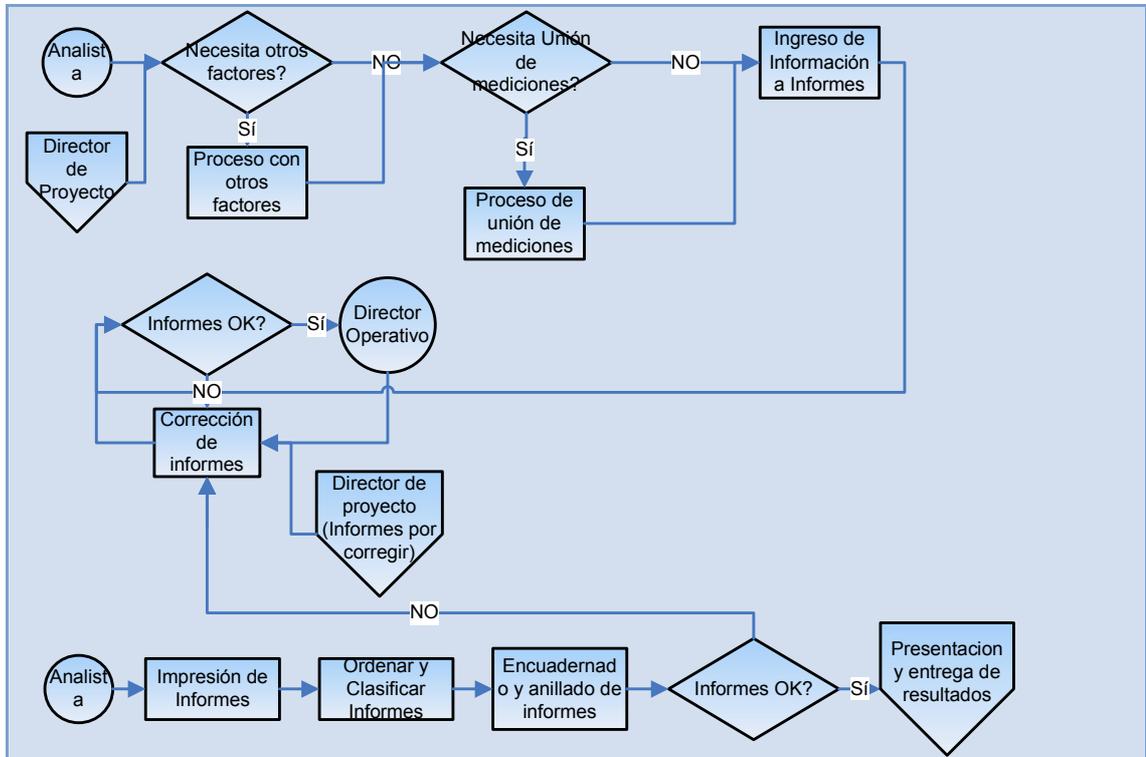


Gráfico 2.30

Director Operativo

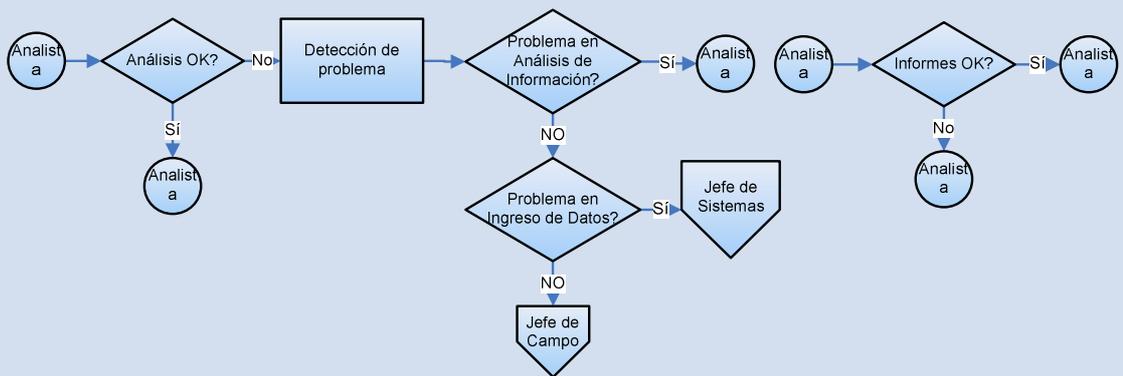


Gráfico 2.31

Proceso Propuesto

Aparte de grabar los procesos el analista deberá bloquearlos y cerrarlos en la base de datos, para que no puedan ser modificados.

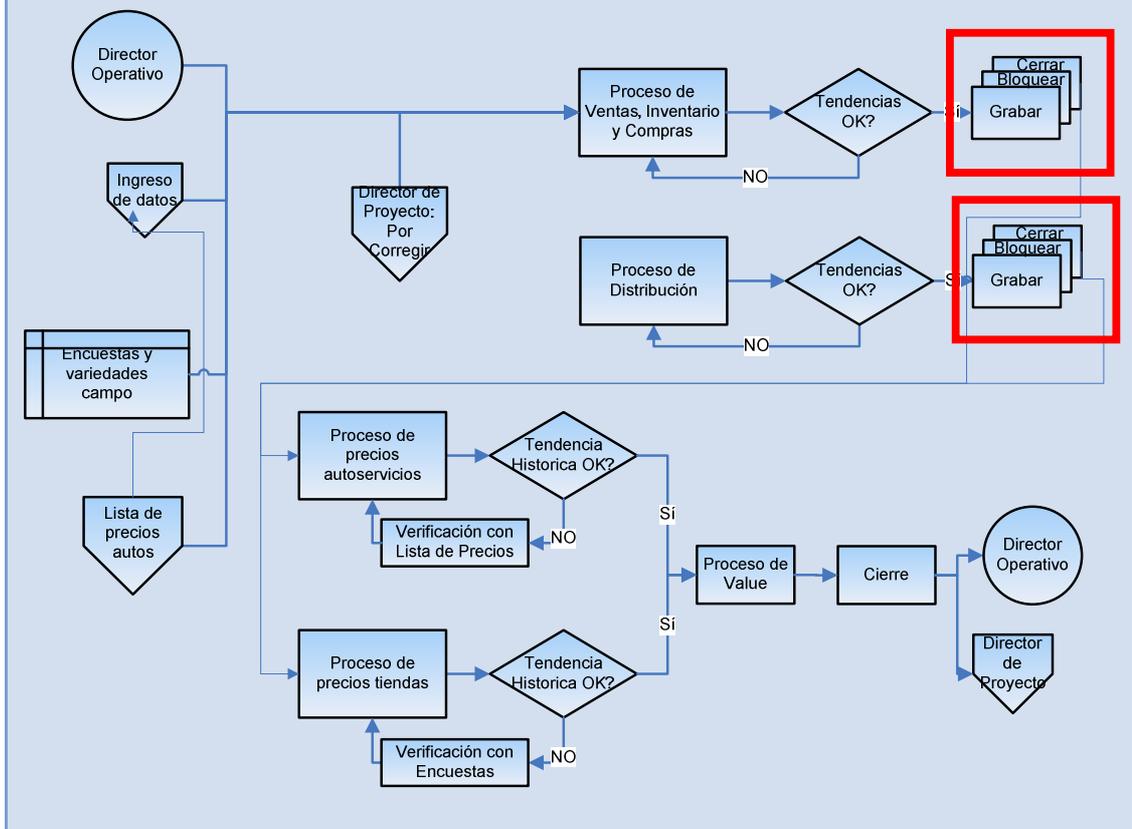
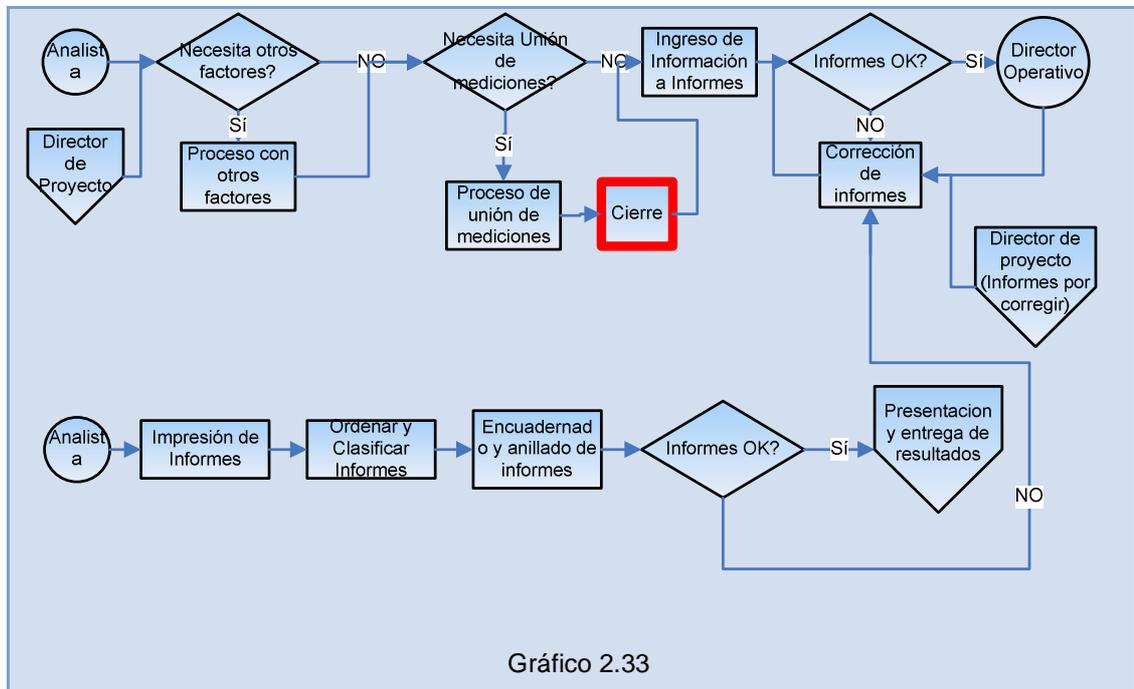


Gráfico 2.32

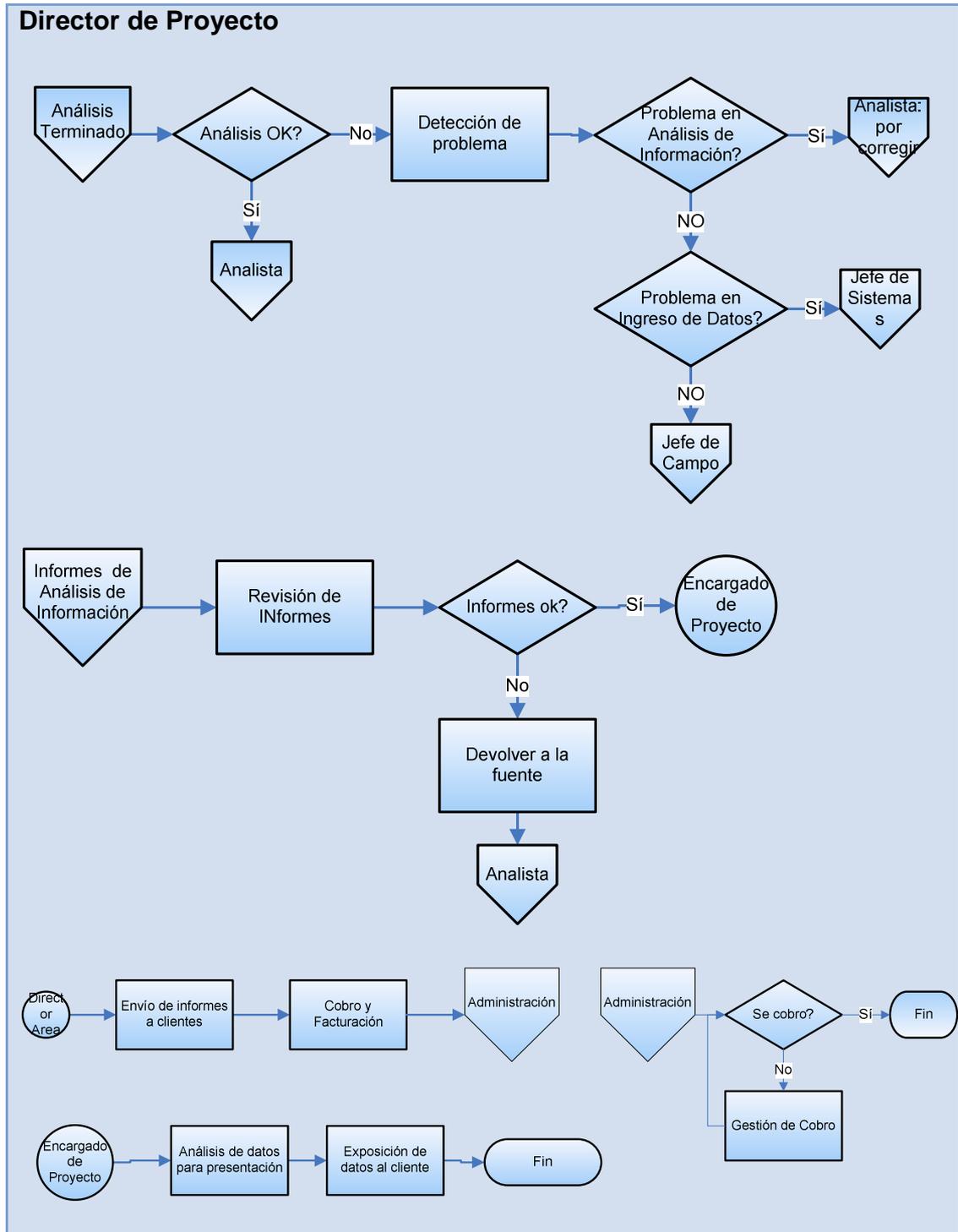


Proceso Actual

El director de proyectos es el encargado de atender a los clientes en todo momento, ya sea vía e-mail, teléfono o personal; esporádicamente revisa los análisis de sus cuentas en el sistema y en caso de detectar problemas se encarga de verificar la fuente de los mismos y solicita las correcciones respectivas al recibir el informe impreso de los analistas, los revisa y en caso de haber errores o incongruencias los devuelve a la fuente para su revisión y corrección; cuando ya están correctos, son entregados a los encargados de proyectos los cuales ingresan los datos para la presentación y elaboración de los mismos.

El director de proyectos usa esta presentación para realizar el análisis de datos, y se los expone al cliente.

En caso de haber requerimientos especiales de clientes, el director de auditoría da la instrucción al director de proyectos para realizar supervisión de campo con los clientes, realizar mesas de trabajo con los mismos o elaborar informes especiales para ellos. En caso de ser necesario informes especiales el encargado del proyecto, se encarga de salir al campo y preparar la información solicitada por el cliente y se les envía los datos vía e-mail.



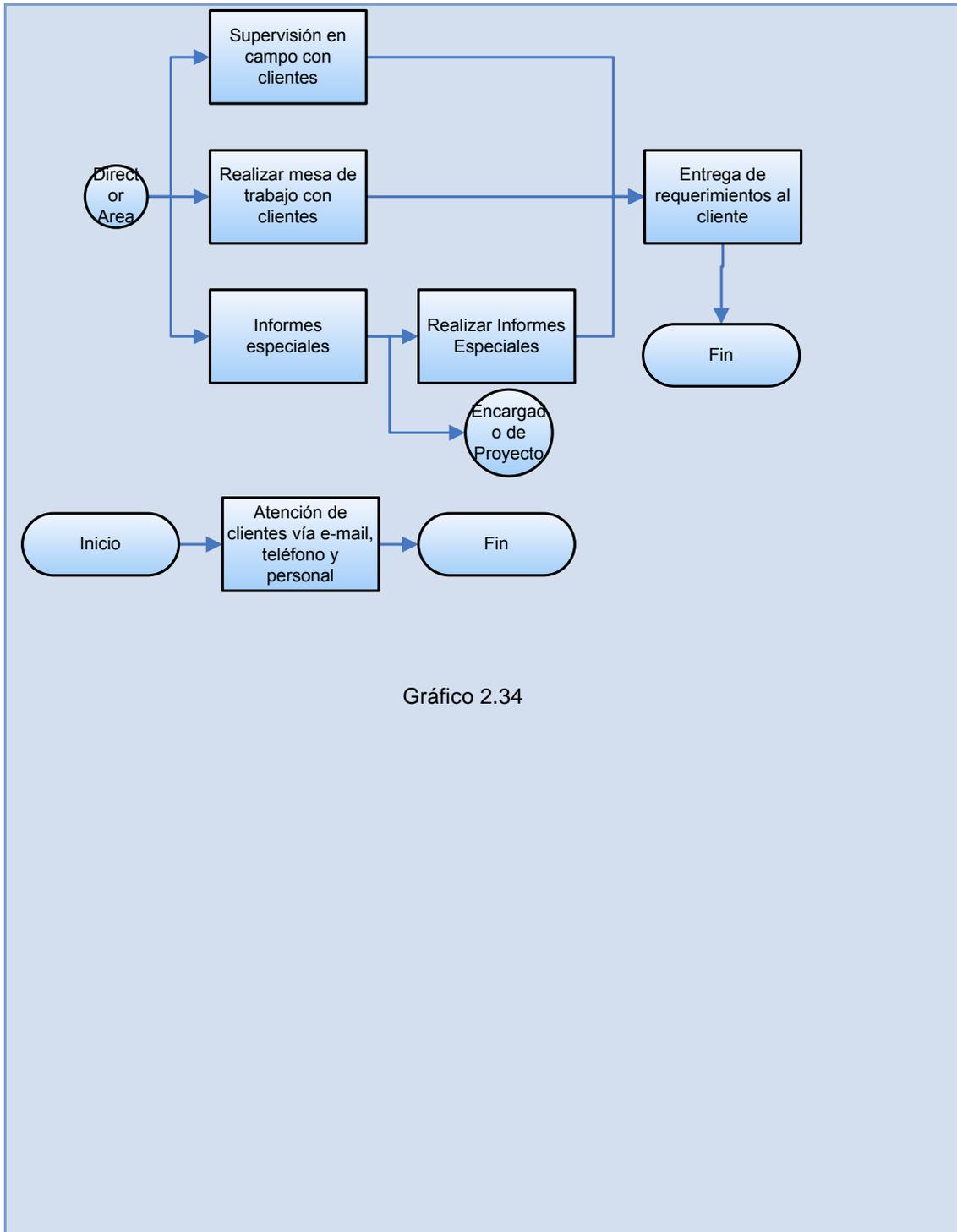


Gráfico 2.34

Encargado de Proyecto

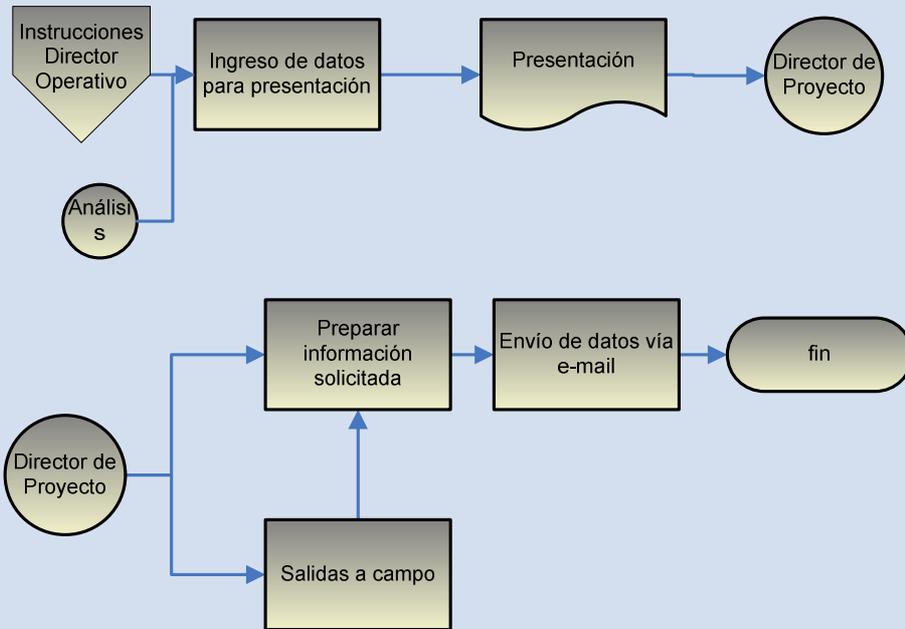


Gráfico 2.35

Tanto el director como el encargado de proyectos tienen la obligación de asistir a reuniones de campo donde el jefe del mismo y coordinador de autoservicio informan las novedades suscitadas.

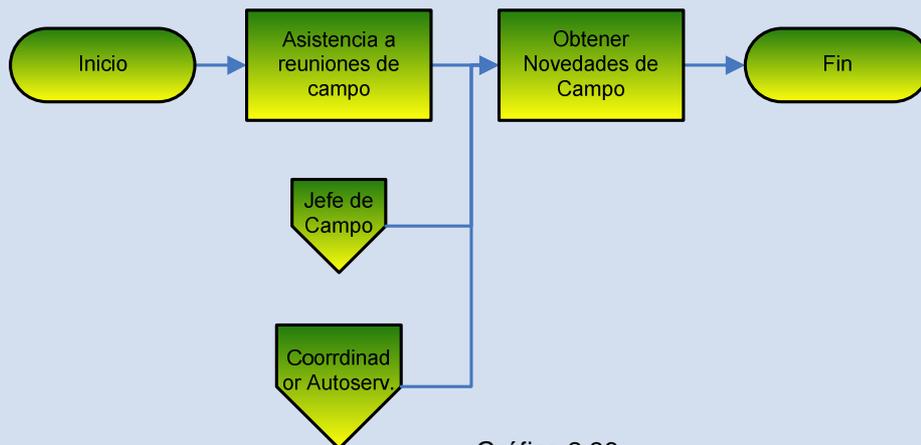
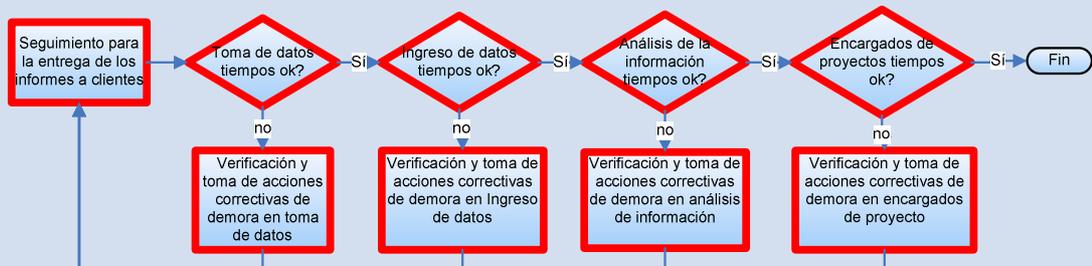


Gráfico 2.36

Proceso Propuesto

En presentación y entrega de resultados el director de proyectos es el encargado de realizar el seguimiento para la entrega puntual de los informes a los clientes y se encarga de la verificación y en caso de ser necesario toma de acciones correctivas de los tiempos de cada subproceso.



El director de proyecto envía los informes revisados y las presentaciones con el análisis de datos al director de área, para que este también las revise.

Gráfico 2.37

2.2.2 Departamento de Home Panel

El proceso inicia en el área de presentación y entrega de resultados, cuando el director de home panel se encarga de desarrollar el proyecto, una vez que se obtiene el visto bueno de gerencia se realiza la propuesta al cliente, en caso de no ser aceptada se archiva, caso contrario se verifica si el proyecto es nuevo. En caso de que el proyecto sea nuevo se envía instrucciones al jefe

de campo, y en caso de no serlo se envían las instrucciones definitivas al analista y al jefe de campo.

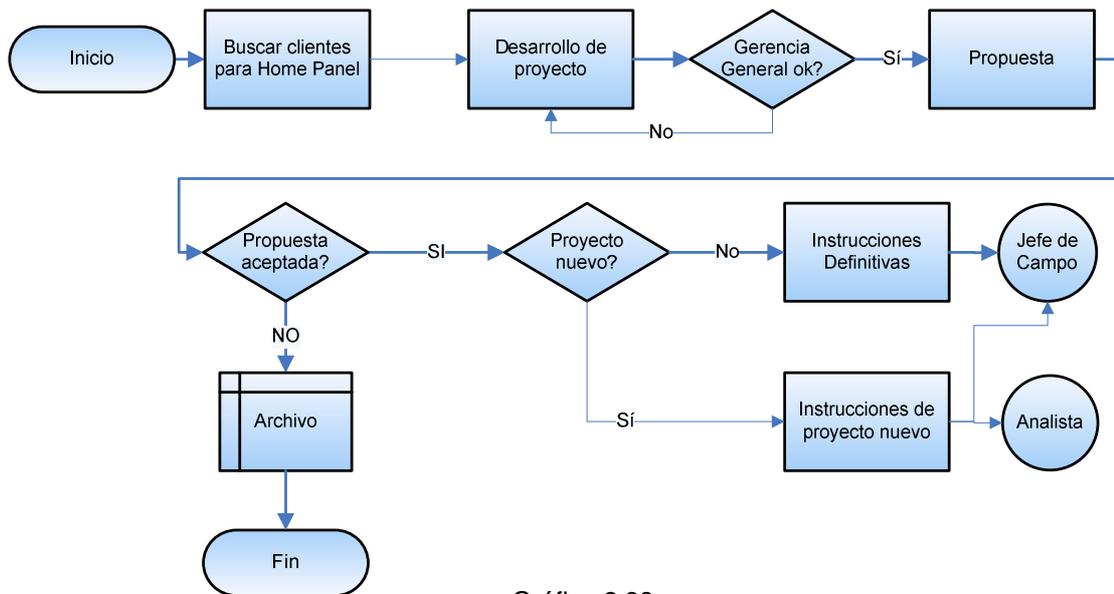
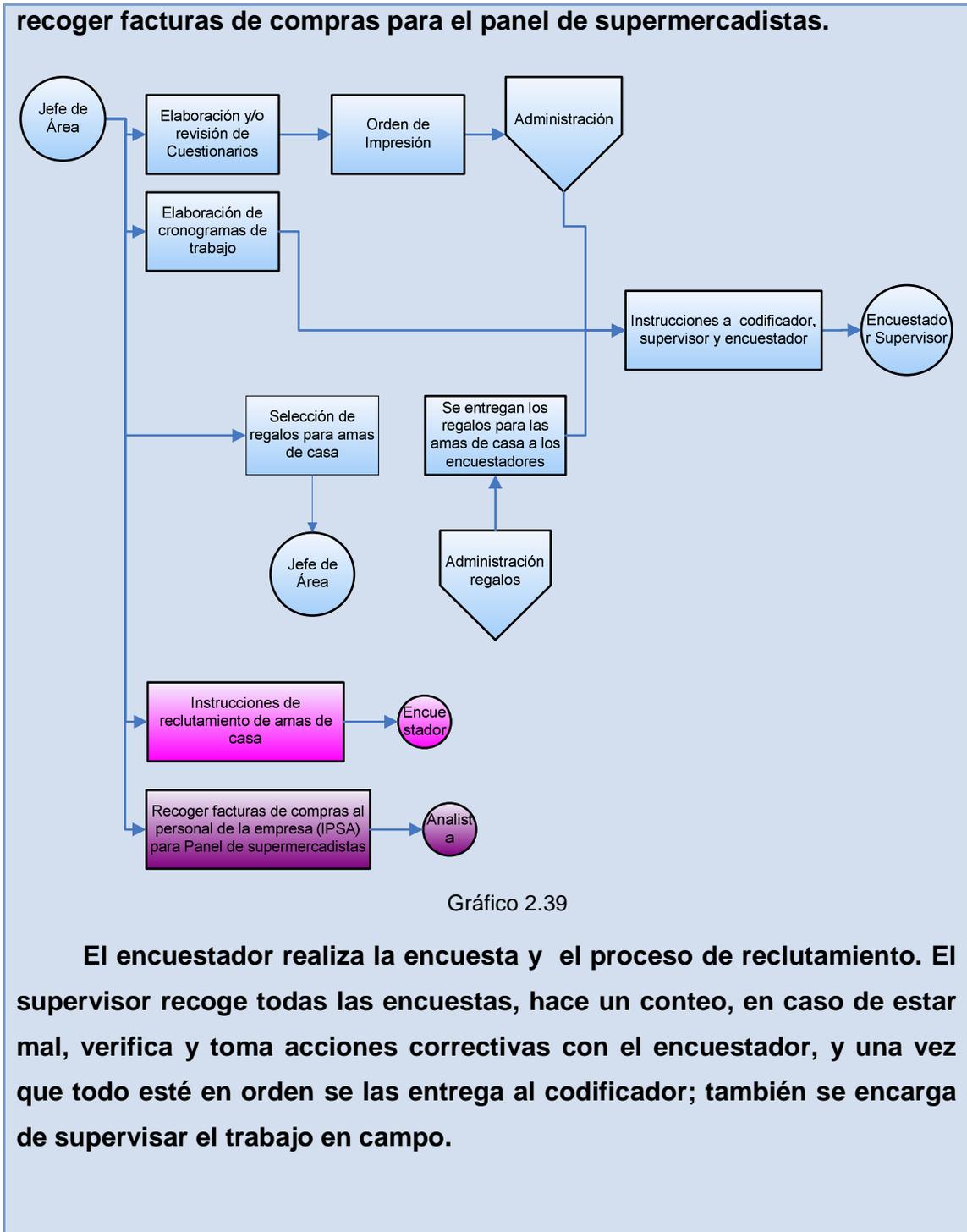
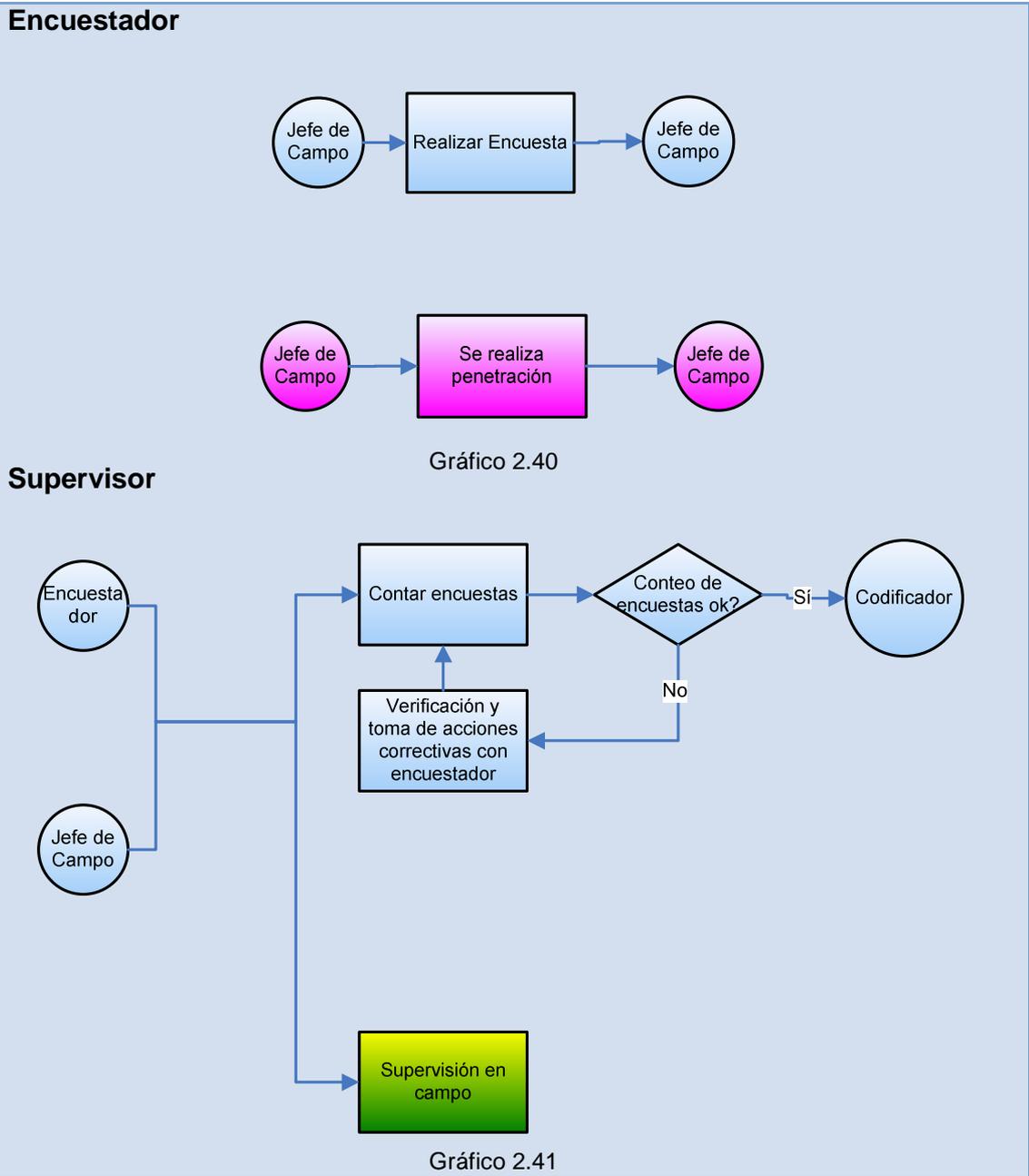


Gráfico 2.38

Proceso Actual

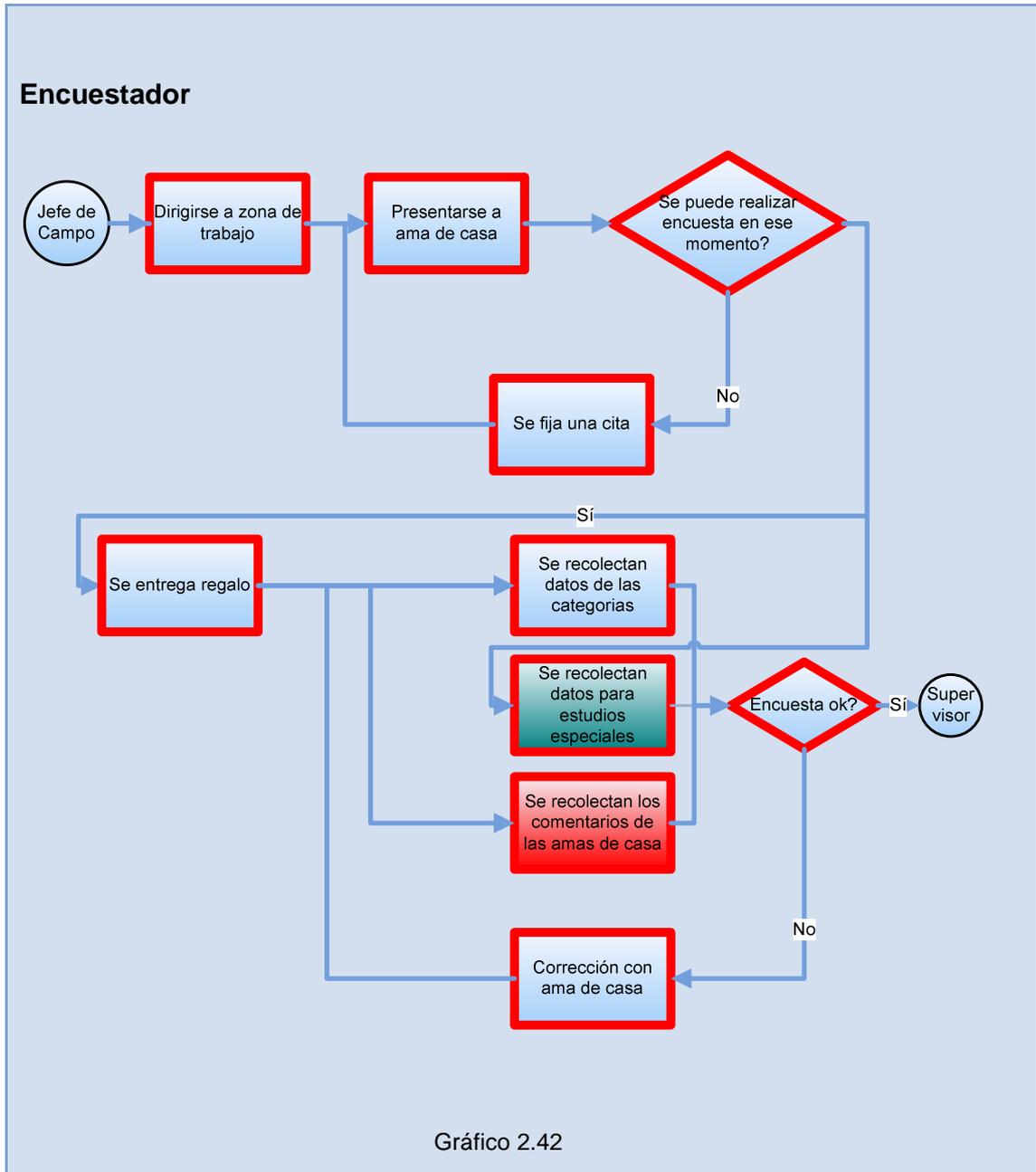
En toma de datos el jefe de campo recibe sus instrucciones y se encarga de elaborar y revisar los cuestionarios, posterior a esto envía una orden de impresión a administración, recibe estos cuestionarios. El jefe de campo también se encarga de elaborar los cronogramas de trabajo y selecciona los regalos para las amas de casa (esto se lo informa al director de área para que emita la respectiva orden de pedido a administración). Con los regalos y cuestionarios, da instrucciones al jefe de campo, supervisor y encuestador. El jefe de campo también da instrucciones de reclutamiento de amas de casa y es el encargado de





Proceso Propuesto

El encuestador se dirige a su zona de trabajo, se presenta a la ama de casa, pregunta si se puede realizar una encuesta en ese momento, en caso no poder, fija una cita; caso contrario se entrega el regalo, se recolecta datos de las categorías, datos para estudios especiales y comentarios de las amas de casa, luego de esto se revisa la encuesta, en caso de estar mal se realiza la corrección con el ama de casa, una vez que todo este correcto se entregan las encuestas al supervisor. En el proceso de reclutamiento, se escogen amas de casa al azar, se presenta e identifica, se pregunta si está de acuerdo con ser encuestada y se procese a realizar la penetración del hogar, y se entrega al jefe de campo. El supervisor recoge todas las encuestas, hace un conteo, en caso de estar mal, verifica y toma acciones correctivas con el encuestador, y una vez que todo esté en orden se las entrega al codificador; también se encarga de supervisar los productos en autoservicios y así mismo supervisar el trabajo en campo, y realiza un informe mensual de acontecimientos, que será presentado en la reunión mensual de campo.



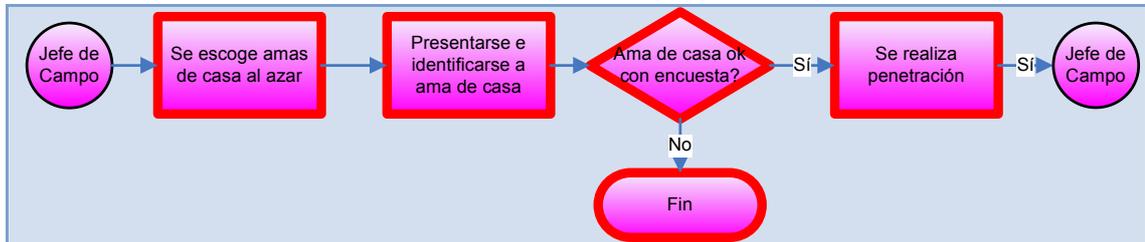


Gráfico 2.43

Supervisor

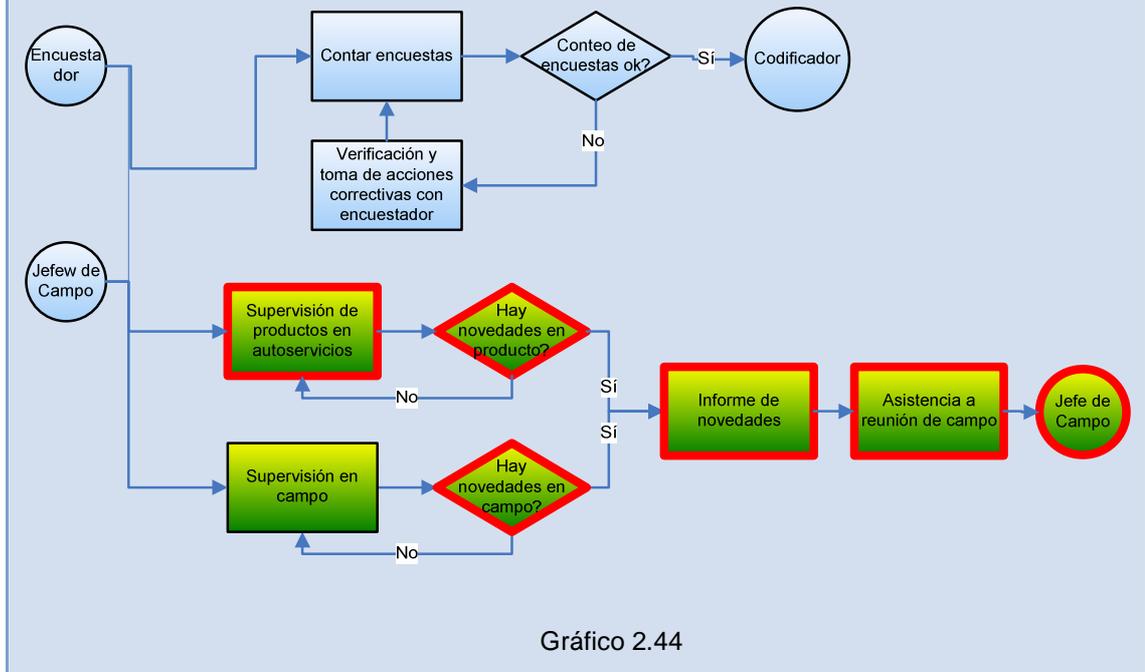


Gráfico 2.44

El codificador recibe las encuestas, verifica si todos los productos, variedades o categorías están aperturadas, en caso de no estarlo, se separa las nuevas categorías, se verifica la existencia de una muestra del nuevo producto, si no existe se solicita al supervisor que consiga una, después se procede a

realizar la apertura, se activa la variable en el directorio del ordenador, y se envía a sistemas para que se le asigne un código. Una vez aperturadas, se procede a registrar las encuestas, en caso de ser nuevos productos se reciben los códigos desde sistemas, se editan y codifican las encuestas verificando que este correcto, se separa las encuestas y se las ordena para ser entregadas al jefe de campo.

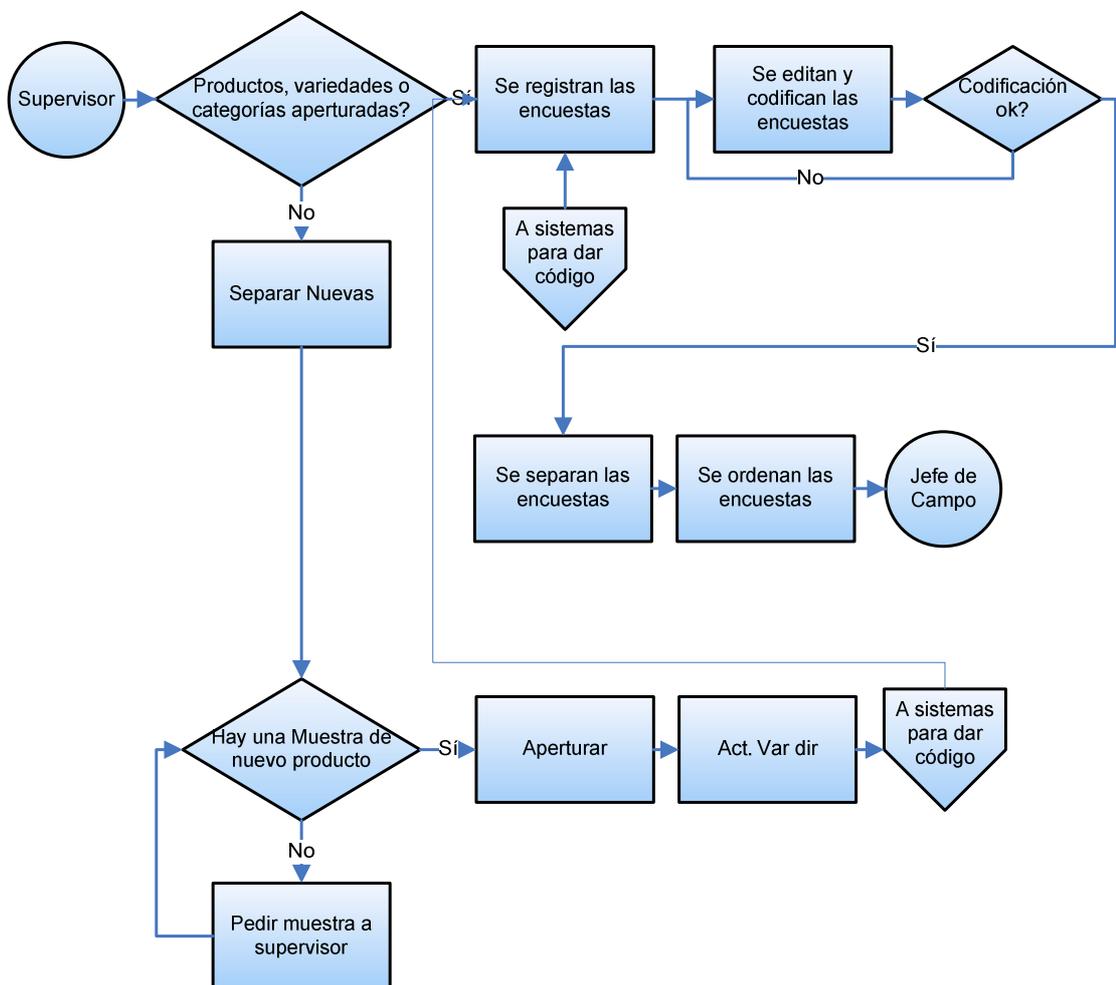


Gráfico 2.45

Proceso Actual

El jefe de campo recibe las encuestas y verifica que todos los regalos han sido entregados, de lo contrario se solicita al supervisor que verifique y tome acciones correctivas con el encuestador, una vez solucionado esto, se ingresan los registros de cuadernillos codificados, se ordenan las encuestas. El jefe de campo es el encargado de elaborar un informe de novedades que será entregado al director de área.

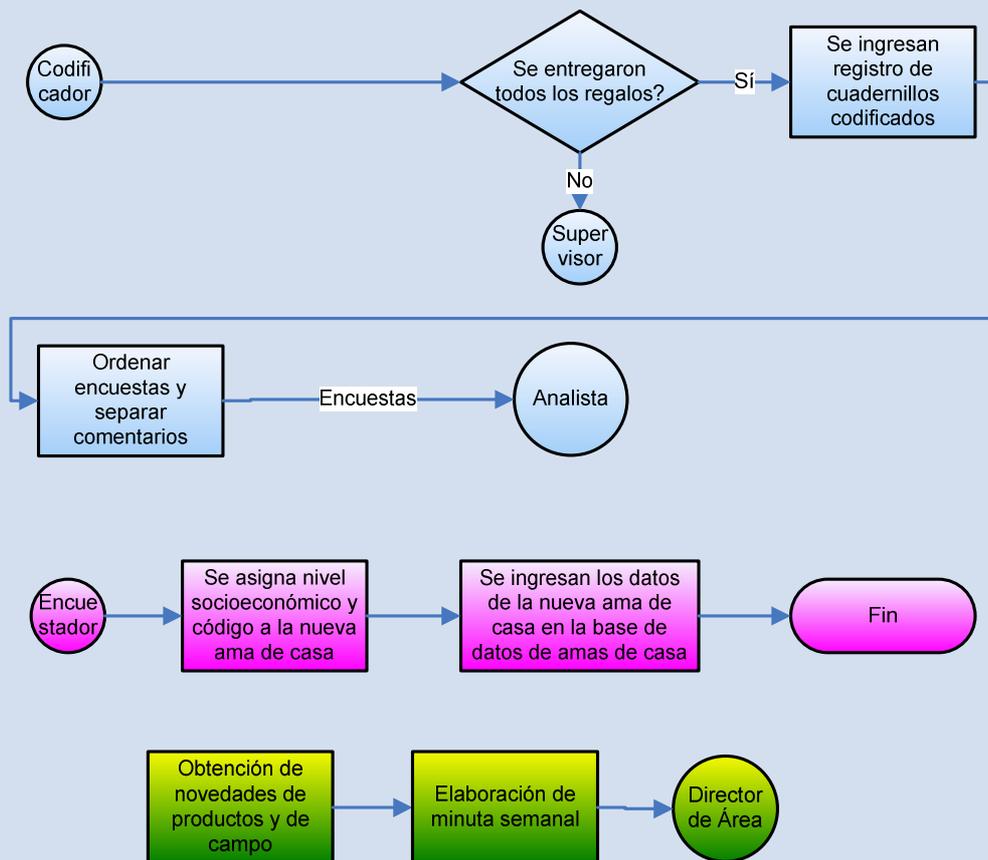


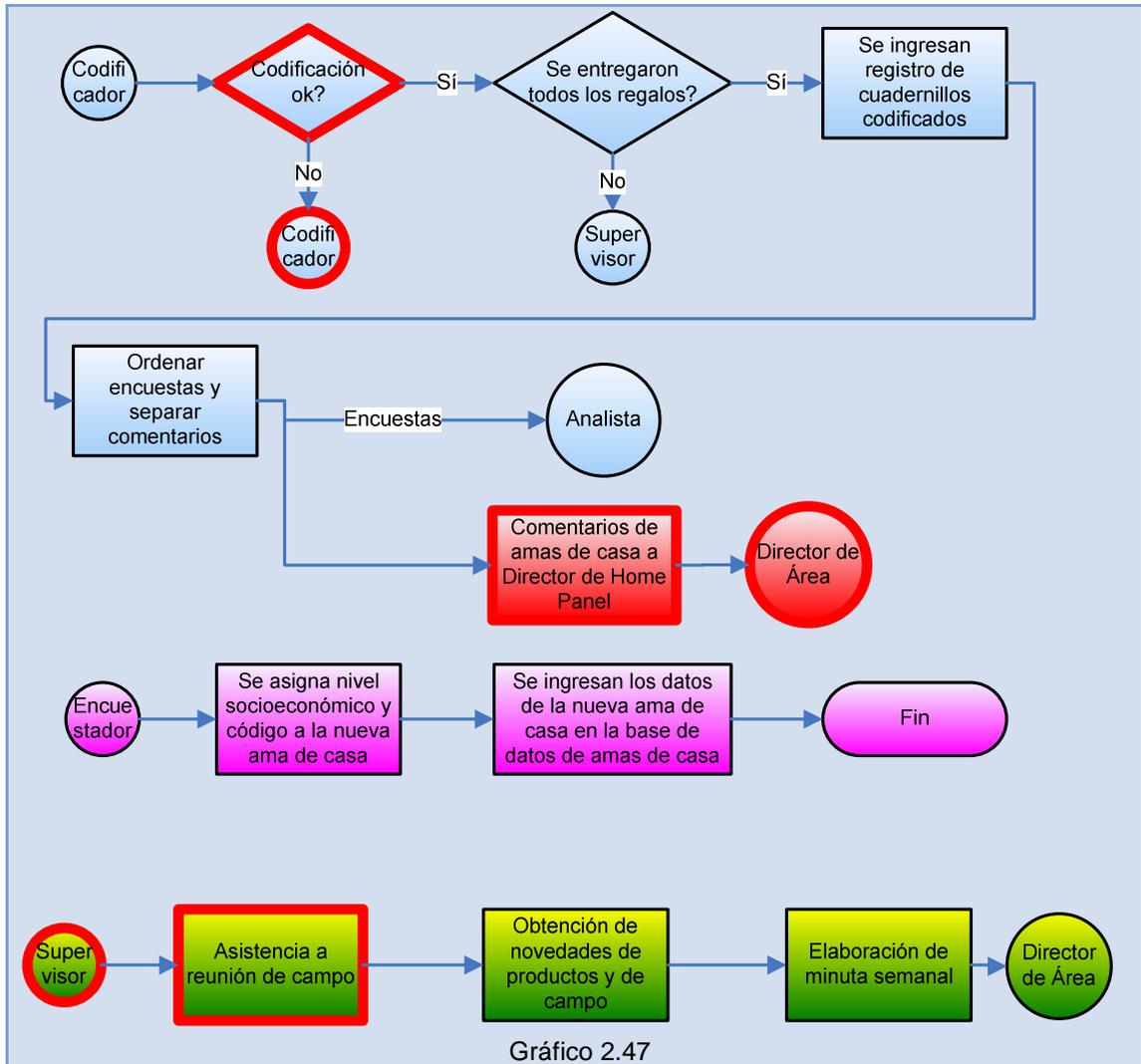
Gráfico 2.46

Las encuestas son entregadas al analista, con las penetraciones de los hogares se asignan nivel socio-económico y código a la nueva ama de casa, y se ingresa los nuevos datos.

Proceso Propuesto

El coordinador recibe las encuestas y verifica que la codificación este correcta, si no lo esta se las devuelve al codificador. Separa los comentarios y se los envía al director de área.

A la reunión de campo debe asistir obligatoriamente el jefe del mismo, en donde es informado sobre los acontecimientos de productos y de recolección de datos, y con esto elabora un informe que será entregado al director de área.



El subproceso de ingreso de datos es manejado por los analistas, ellos reciben las encuestas de toma de datos, contabilizan y registran las encuestas y tirillas de supermercados, se revisa y corrige el código, luego se procede a ingresar las encuestas al ordenador, se verifica y controla los ingresos, y luego se procede a realizar el análisis de la información.

Proceso Actual

En análisis de la información se procede a obtener los volúmenes reales y las penetraciones, y se encarga de analizarlos a través de tendencias. Una vez analizados se procede a realizar los gráficos básicos, para después ser entregados al director.

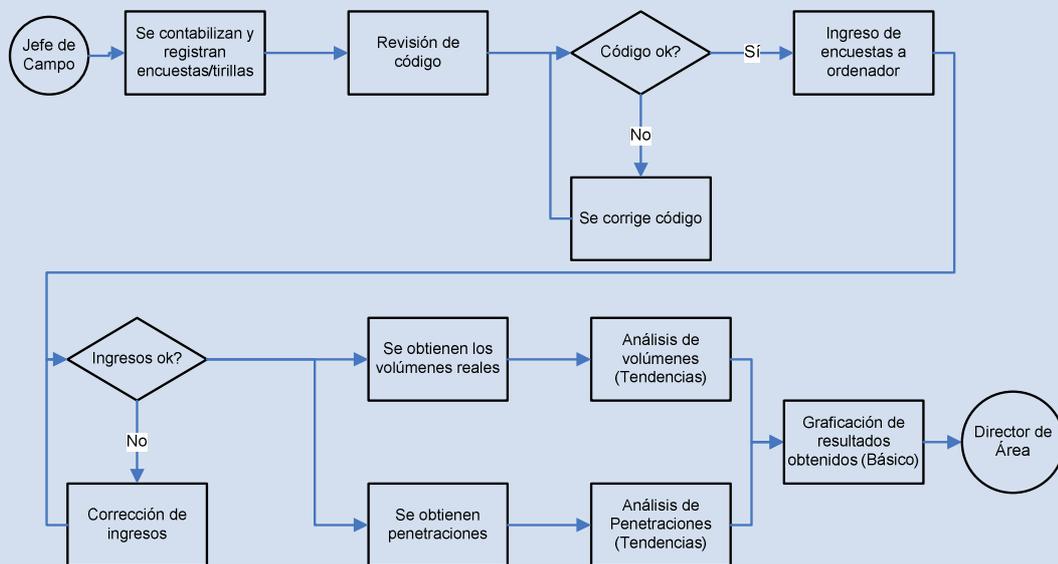


Gráfico 2.48

En presentación y entrega de resultados el director del área revisa las presentaciones realizadas por los analistas, las devuelve para su corrección en caso de existir, y una vez que estén correctas se encarga de crear nuevos modelos para el cliente (modificaciones realizadas de acuerdo a las especificaciones y requerimientos de cada cliente), se revisa que este correcta, para luego hacer la entrega y presentación de informes al cliente.

El director del área también es el encargado de atender al cliente vía telefónica, escrita o presencial. Así mismo se encarga de revisar los informes de acontecimientos de campo y elaborar un informe con todas las novedades del departamento que será entregado a gerencia general.

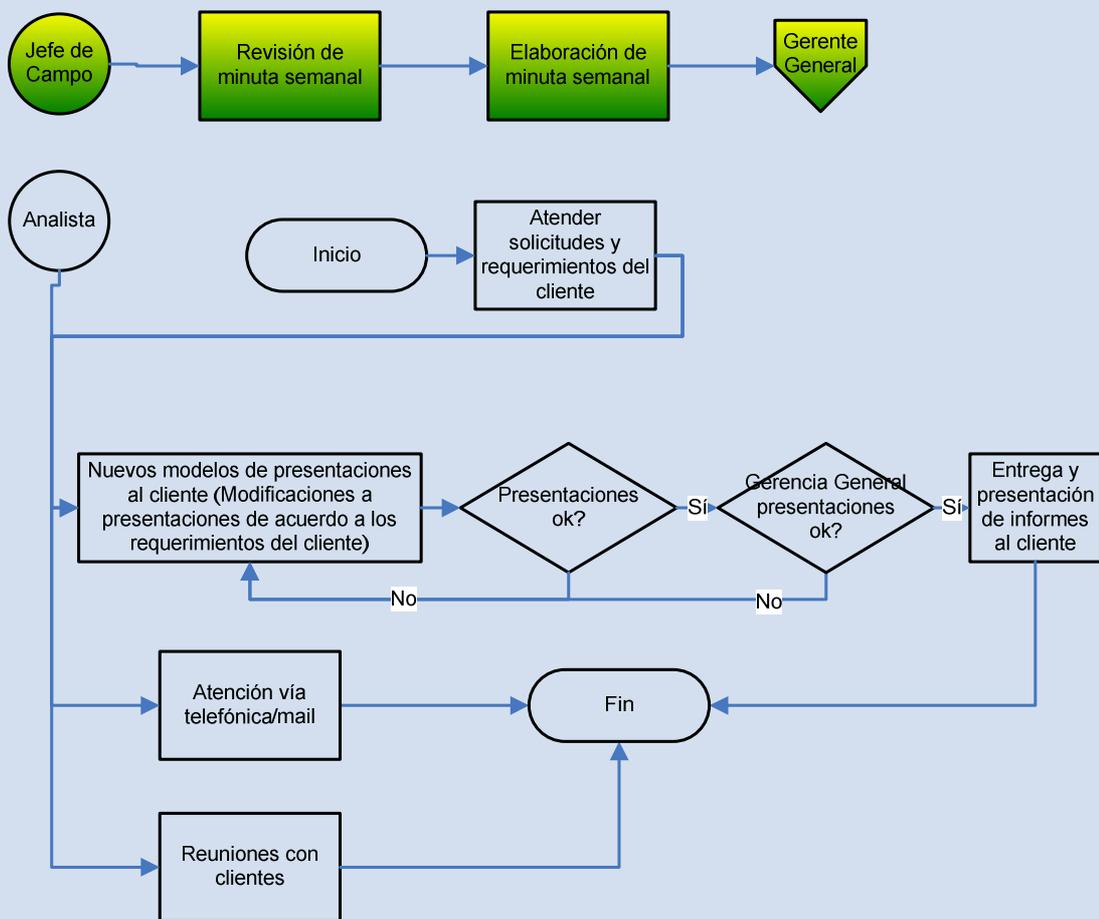


Gráfico 2.49

Proceso Propuesto

Los análisis de los volúmenes reales son revisados por el director del área.

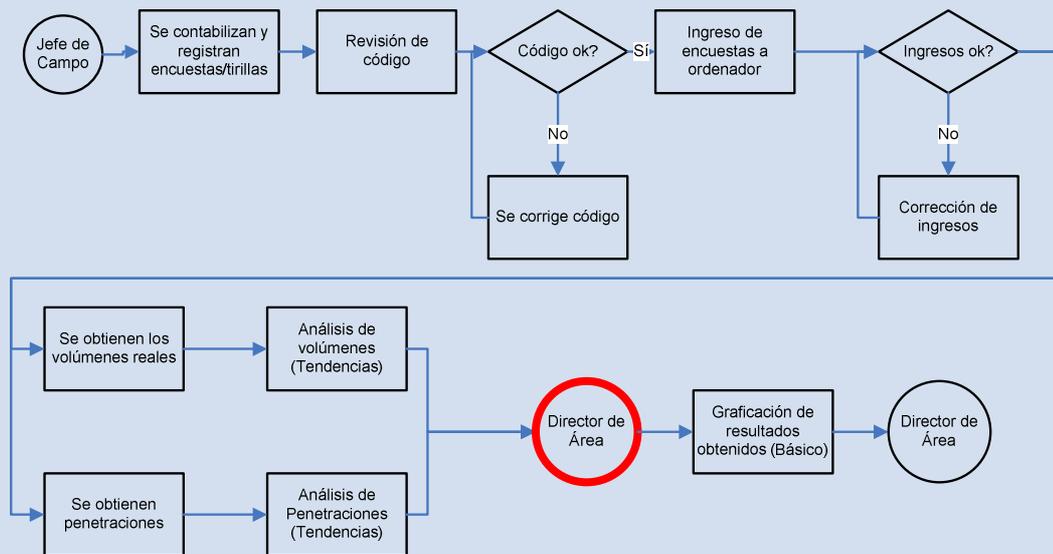
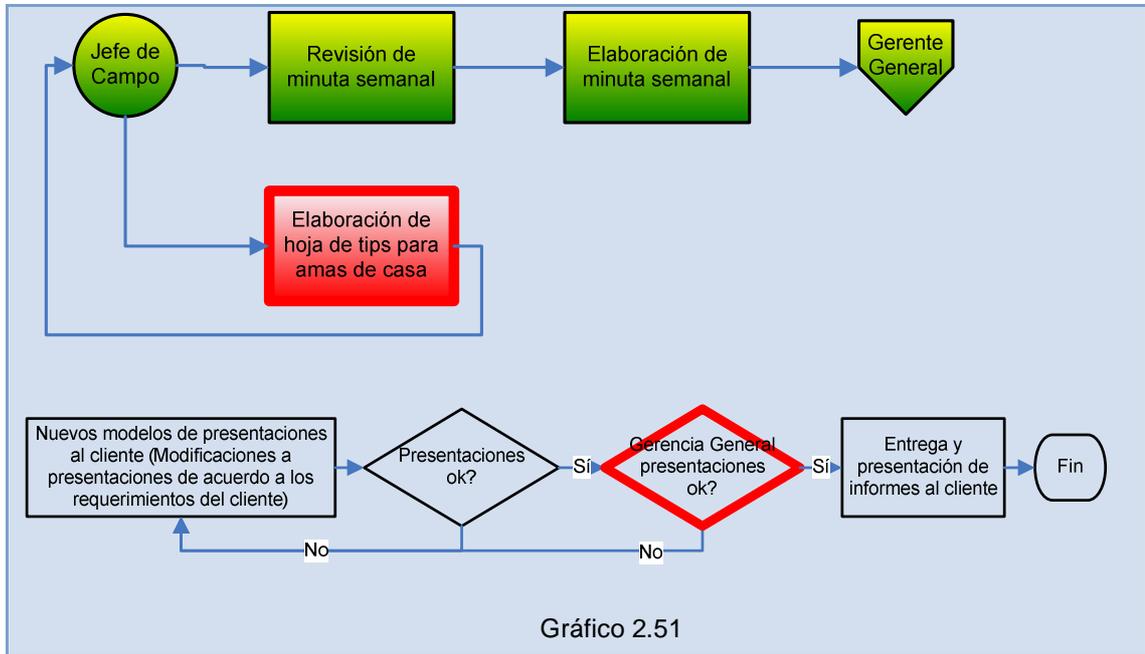


Gráfico 2.50

El director de área solicita el visto bueno de gerencia general sobre la presentación. Y por ultimo también se encarga de elaborar la hoja de tips para las ama de casa que deberá ser adjuntado a cada una de las encuestas.



2.2.3 Departamento de Surveys y Tracking

El Proceso inicia en presentación y entrega de resultados, donde el director de área da las instrucciones de desarrollo de proyectos y el director de proyectos se encarga de la elaboración del mismo, con esto el director de área le da la propuesta al cliente que en caso de no ser aceptada se archiva, caso contrario se dan las instrucciones definitivas al instructor de proyecto, este a su vez se encarga de dar las instrucciones a las demás áreas y se encarga de elaborar los cuestionarios, cronogramas de trabajo y la muestra.

El director de área revisa los cuestionarios y se los envía al cliente para su revisión, el director también revisa los cronogramas de trabajo y la muestra.

Proceso Actual

Una vez que todo ha sido revisado y aceptado, el encargado de proyectos realiza la función de dar instrucciones y capacitación al analista sobre el proyecto; una vez que el analista ha creado la sintaxis de validación y salida de datos, el flujo-grama del cuestionario y la maqueta de entrada de datos se procede a dar capacitación a las demás áreas. Luego de esto se lleva a cabo una prueba piloto de la encuesta y se verifica la efectividad de la misma, una vez que la prueba piloto ha sido satisfactoria se obtiene el permiso para impresión y se solicita a administración que se lo realice.

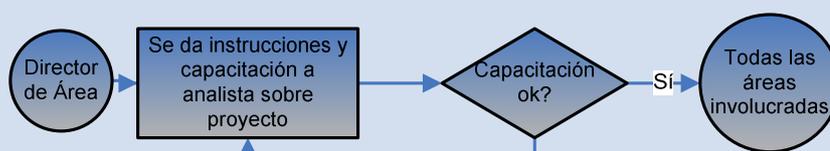
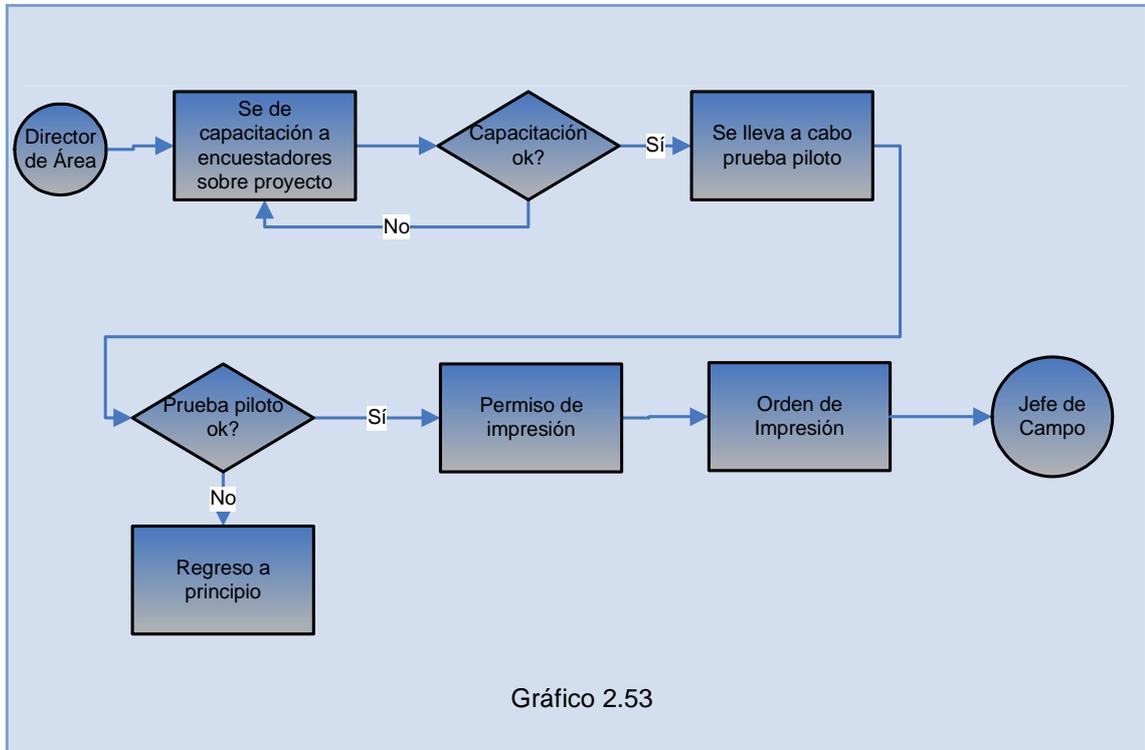
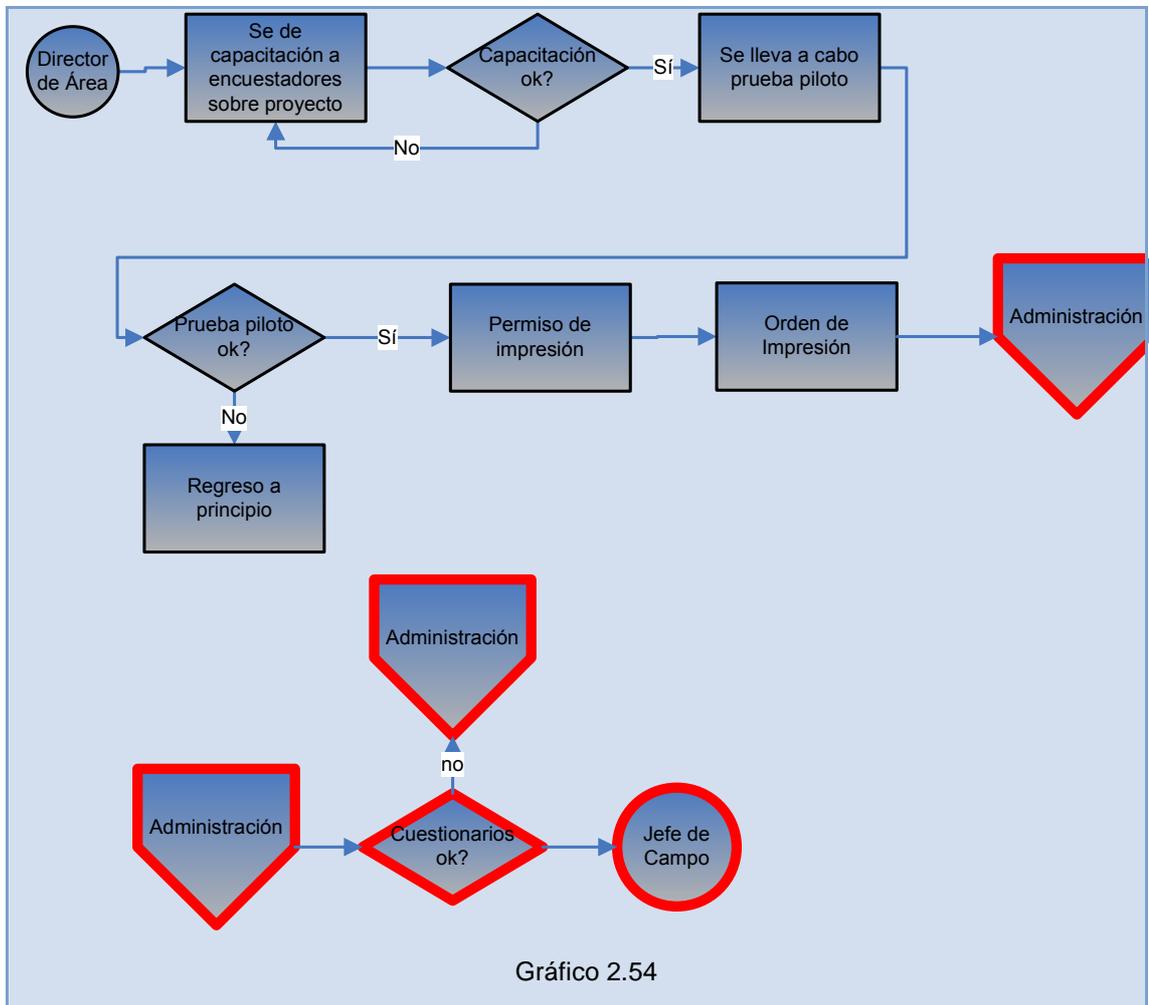


Gráfico 2.52



Proceso Propuesto

Una vez impresas se revisa que los cuestionarios estén bien, en caso de no estarlo se solicitará a administración que haga la corrección.



En caso de ser necesaria la elaboración de entrevistas a profundidad, realizadas por el director del área, el encargado del proyecto será quien fije las citas para las mismas.

A partir de este punto, el proceso varía de acuerdo a la fuente de información necesaria para el estudio:

- Encuestas
- Entrevistas a profundidad
- Focus groups

Proceso Actual

- **Encuestas.-** El jefe de campo luego de recibir la capacitación, los cuestionarios, los cronogramas de trabajo y la muestra, sectoriza la muestra y da instrucciones a los supervisores y encuestadores, finalmente reparte las encuestas.

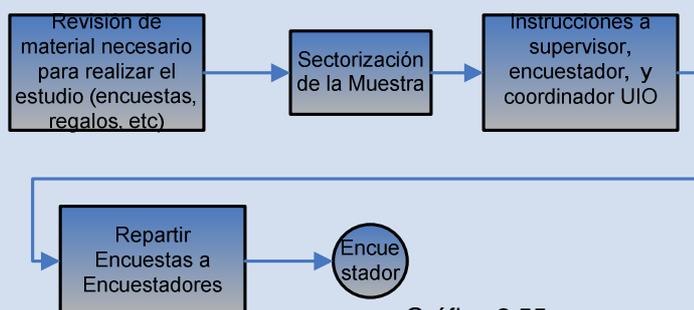


Gráfico 2.55

El encuestador tiene dos maneras de recolectar la información dependiendo del estudio, de manera telefónica o presencial. Al terminar todas las encuestas, estas se ordenan y se llena la hoja de ruta.

El jefe de campo recibe las encuestas, las revisa, en caso de estar mal informa al supervisor para que éste

realice la supervisión en campo respectiva, cabe recalcar que el supervisor constantemente se encuentra verificando el trabajo de los encuestadores.

Una vez que las encuestas están correctas, el jefe de campo las envía al codificador, a su vez saca los niveles económicos y realiza el control de la muestra; en caso de haber problemas con la muestra, él deberá tomar las acciones correctivas correspondientes.

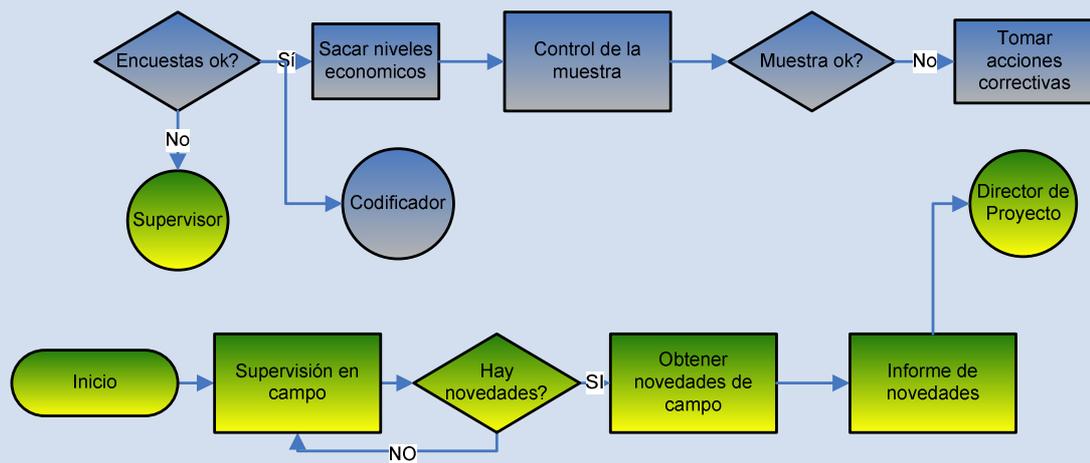
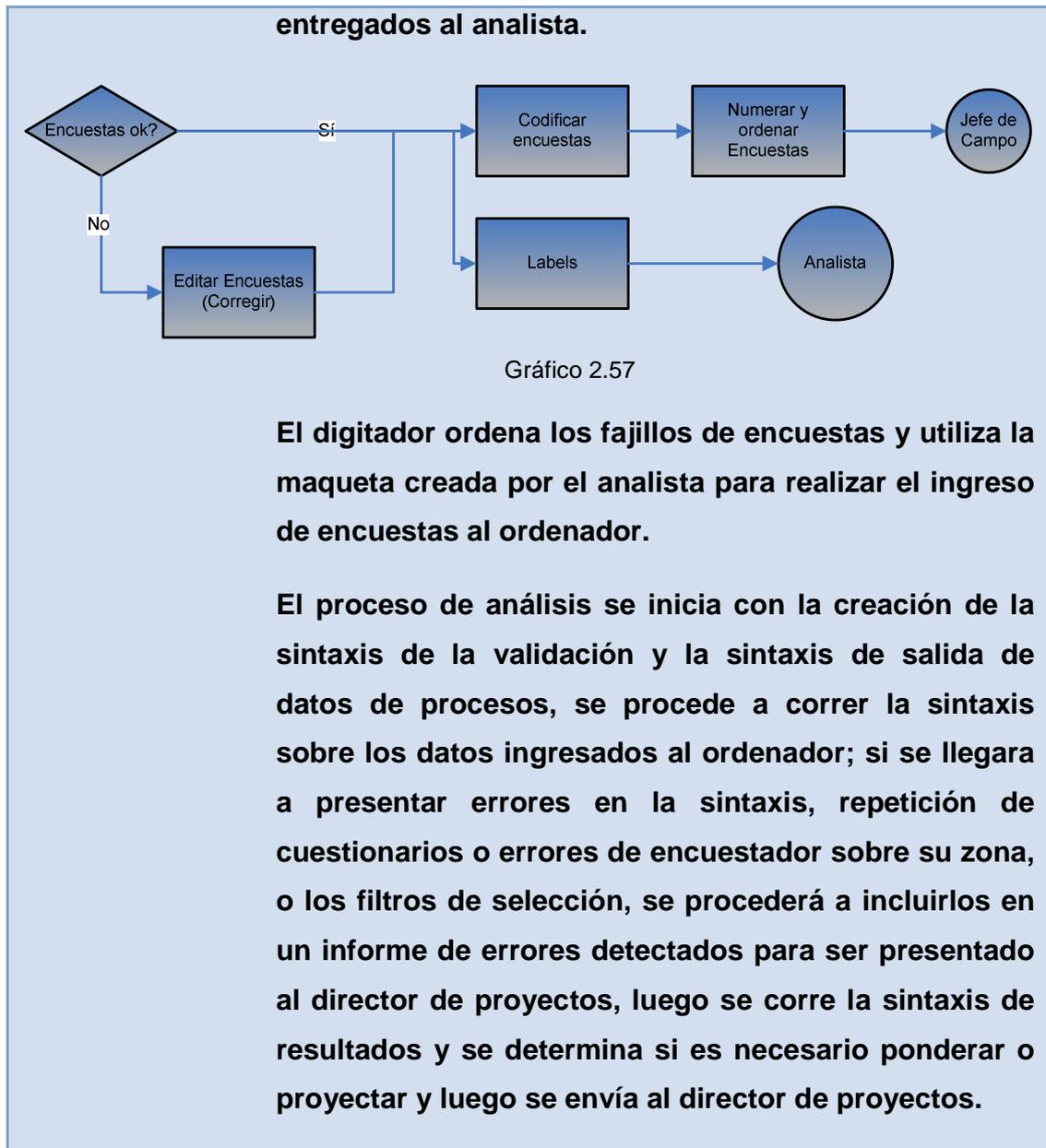
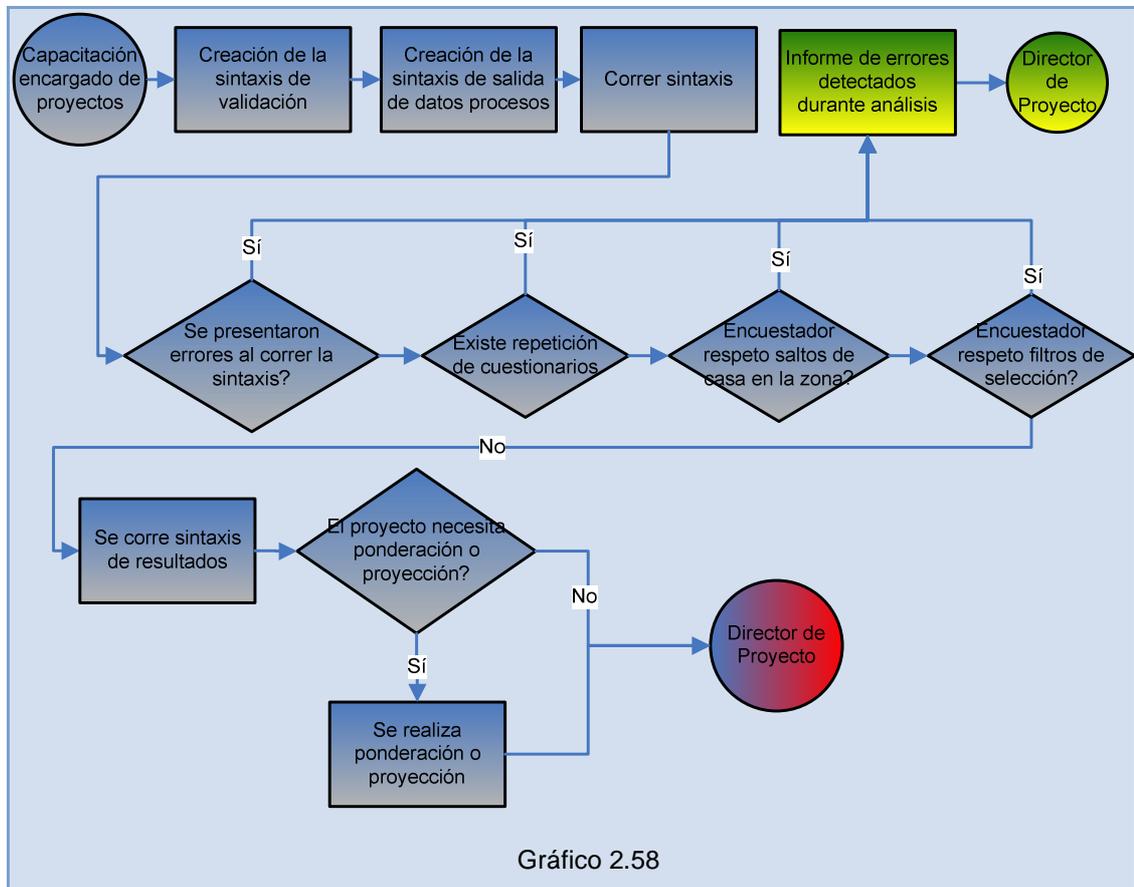


Gráfico 2.56

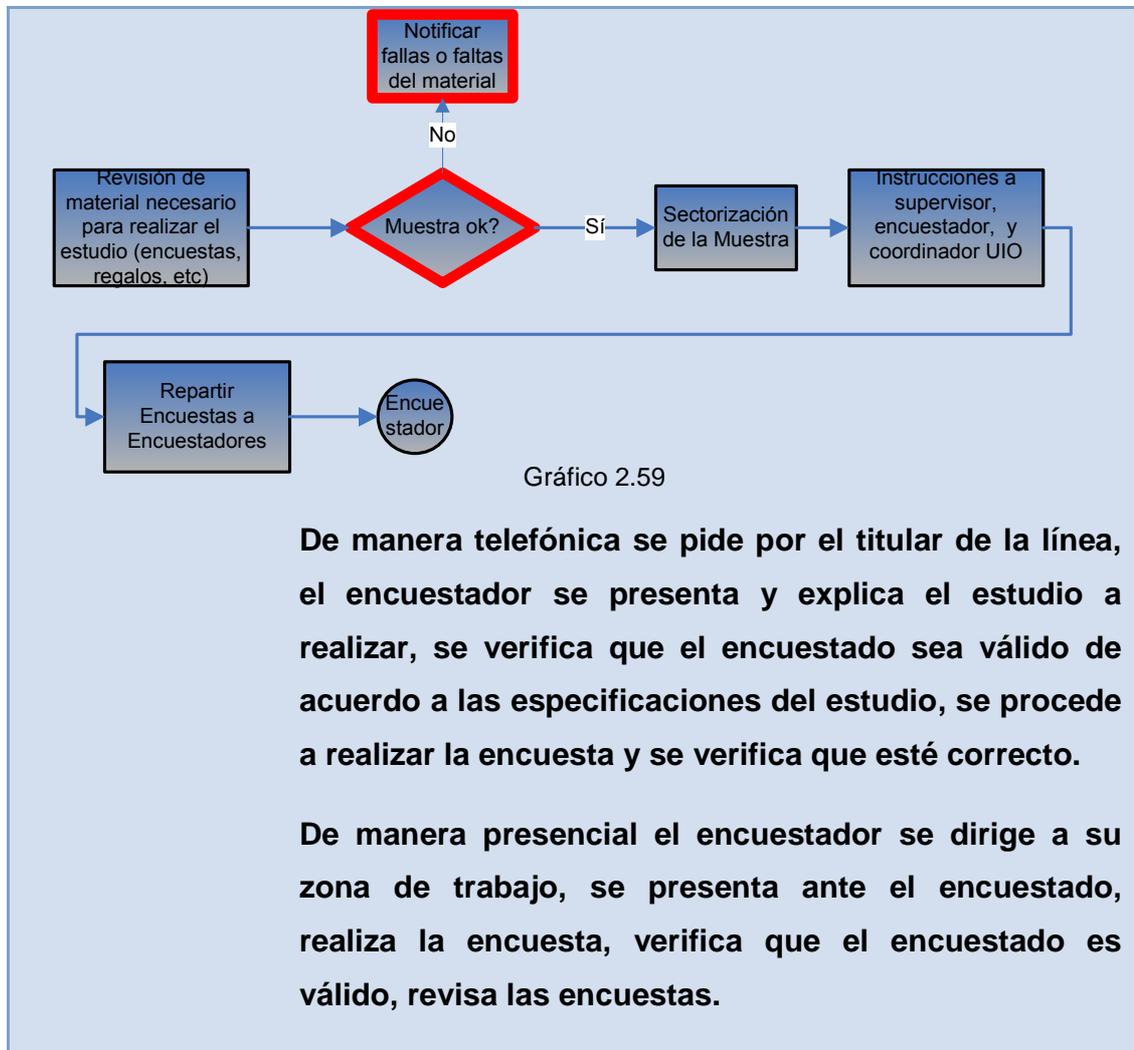
El codificador utiliza el flujo-grama creado por el analista para verificar que las encuestas estén correctas, en caso de no estarlo se las edita y se procede a codificarlas y darles labels (etiqueta, nombre), las encuestas son numeradas, ordenadas y entregadas a ingreso de datos, mientras los labels son





Proceso Propuesto

- **Encuestas.-** el jefe de campo luego de recibir la capacitación, los cuestionarios, los cronogramas de trabajo y la muestra procede a realizar la revisión de todos estos y notifica si existe algún error.



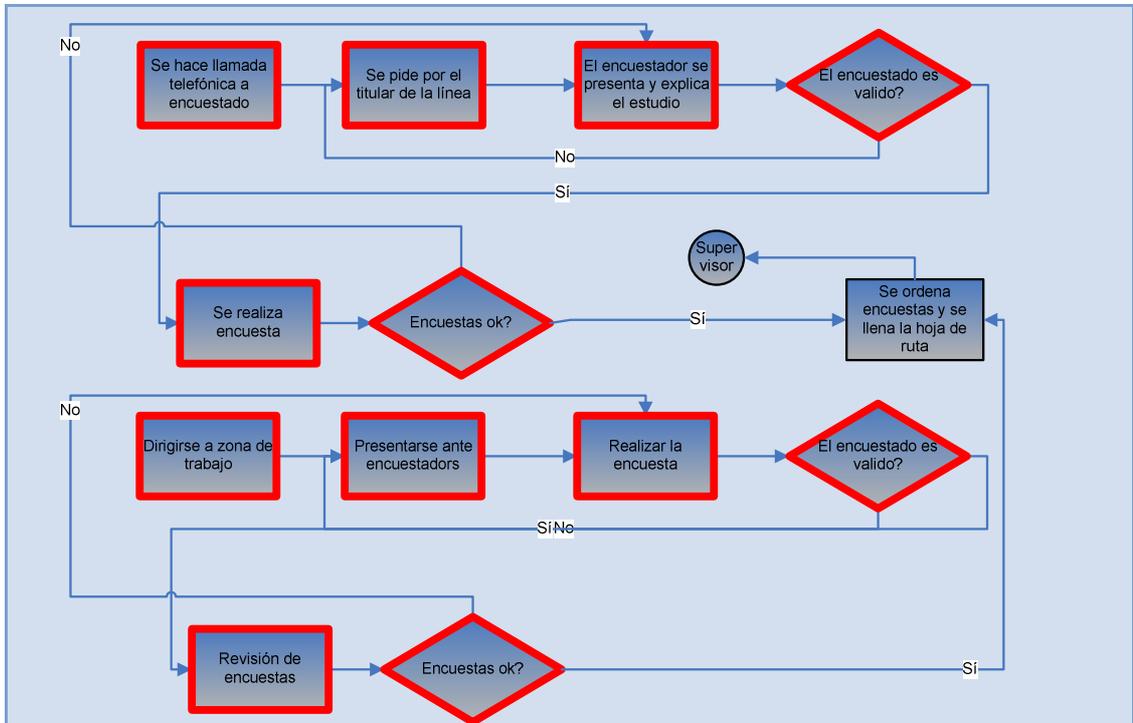


Gráfico 2.60

El jefe de campo en caso de haber cualquier novedad lo incluirá en el informe a ser entregado al jefe de campo.

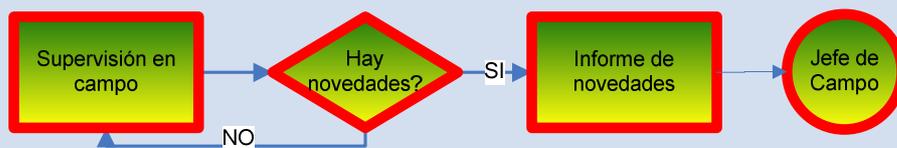
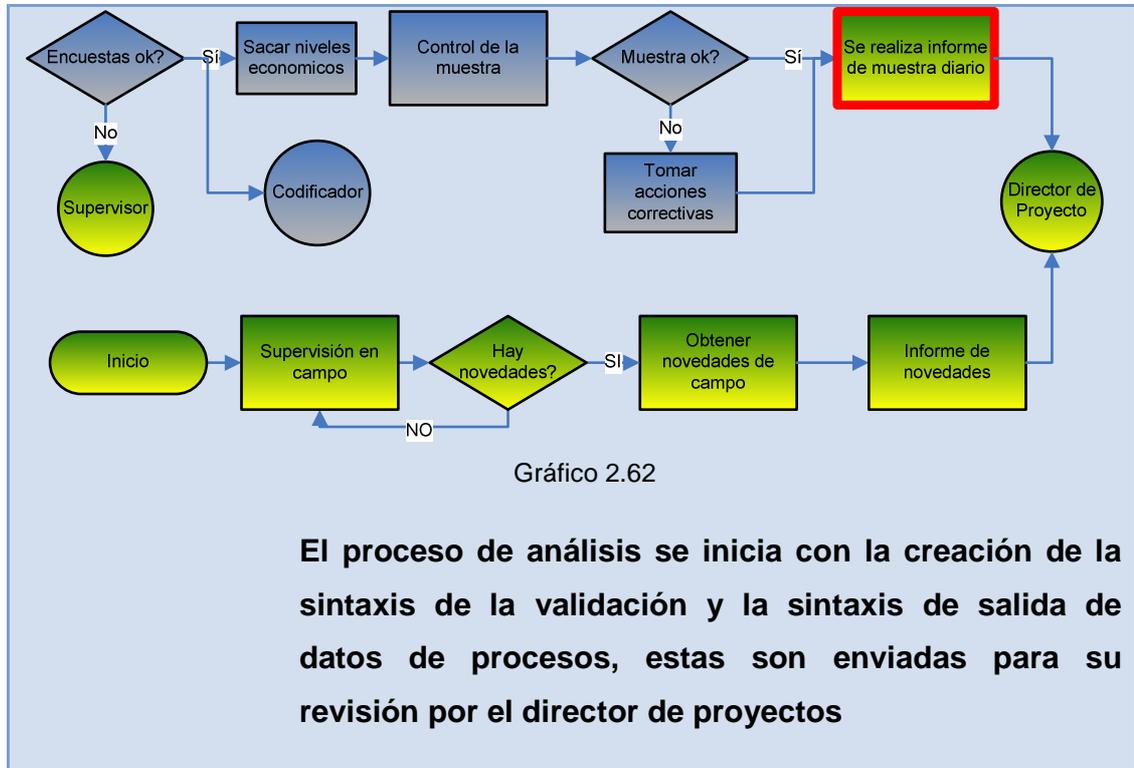
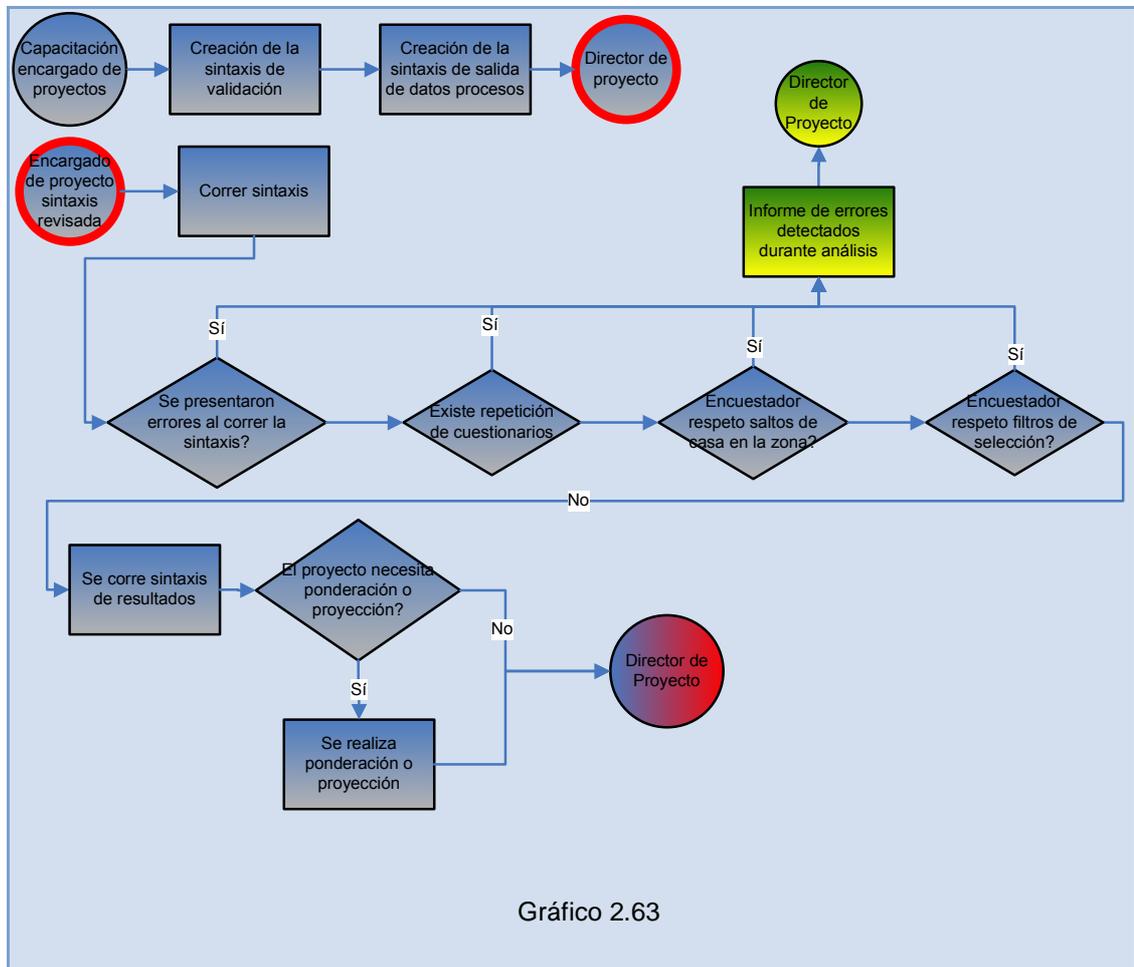


Gráfico 2.61

En caso de haber problemas con la muestra, él deberá tomar las acciones correctivas correspondientes y lo incluirá en su informe de novedades.





Proceso Actual

- **Entrevistas a profundidad.-** El jefe de campo da las instrucciones a los encuestadores para las entrevistas, luego el encuestador las realiza. Estas entrevistas se envían al director de proyectos para su posterior análisis. En caso de ser una encuesta muy compleja o que se realice a gerentes, especialistas o

personas de alto rango, la encuesta deberá realizarla el director del área.

La grabación de la entrevista será entregada a un transcriptor para que este se encargue de documentarla, y proceder a entregar al director de área para su análisis correspondiente, el cual será entregado al director de proyectos para su graficación.

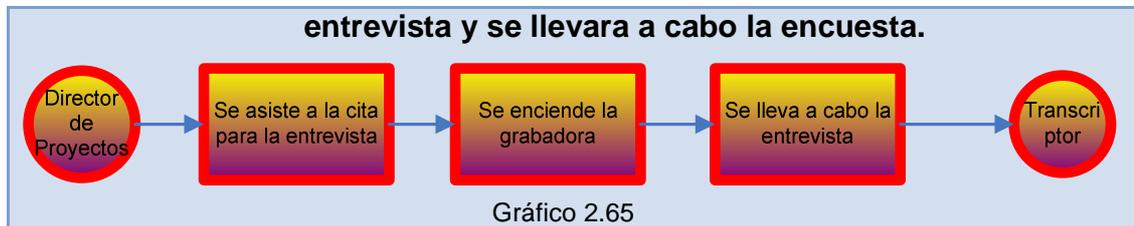
Proceso Propuesto

- Entrevistas a profundidad.- El encuestador saca cita previa a la entrevista, en caso de no sacar cita, continua intentando, una vez obtenida la cita, el encuestador asiste a esta de manera puntual, se presenta ante el entrevistado y realiza la entrevista. Estas entrevistas se envían al director de proyectos para su posterior análisis.



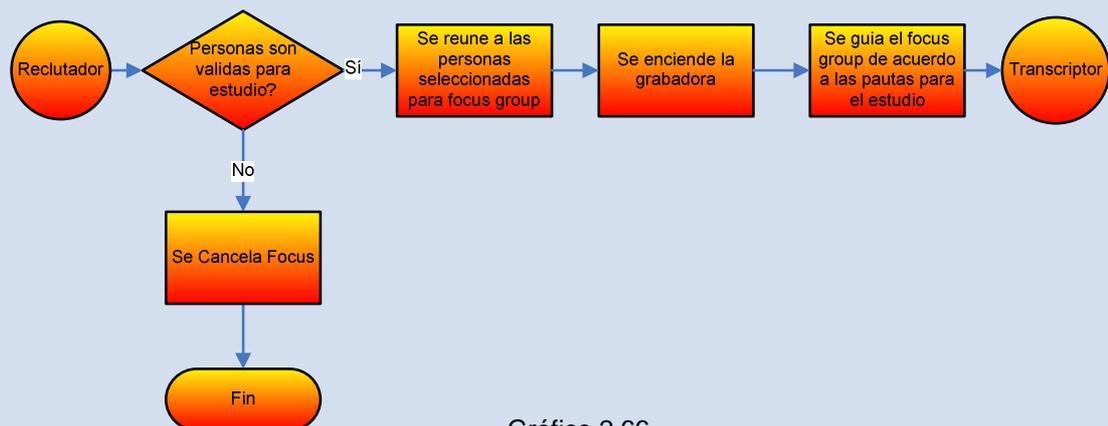
Gráfico 2.64

En caso de ser una encuesta realizada por el director del área, este asistirá a la cita puntualmente, encenderá grabadora para tener un registro de la



Proceso Actual

- Focus Groups.-** El jefe de campo da instrucciones, filtros y horarios al reclutador, el mismo que se encarga de seleccionar a las personas que cumplan con todos los requerimientos para el estudio, y verifican que sean válidas. Se realiza una última verificación previa al Focus Group; en caso de existir algún inconveniente, se cancela la reunión, caso contrario el director de área procede a reunir las personas seleccionadas, enciende la grabadora y guía el Focus Group de acuerdo a las pautas marcadas.



La grabación del grupo es enviada al transcriptor que se encarga de documentarla y entregarla al director de área para el análisis, una vez terminado esto se entrega el mismo al director de área para que proceda con la graficación.

Proceso Propuesto

Tanto el jefe de campo como el director de proyectos y el director del área, verifican la validez de las personas para el estudio, previo a la realización de este.

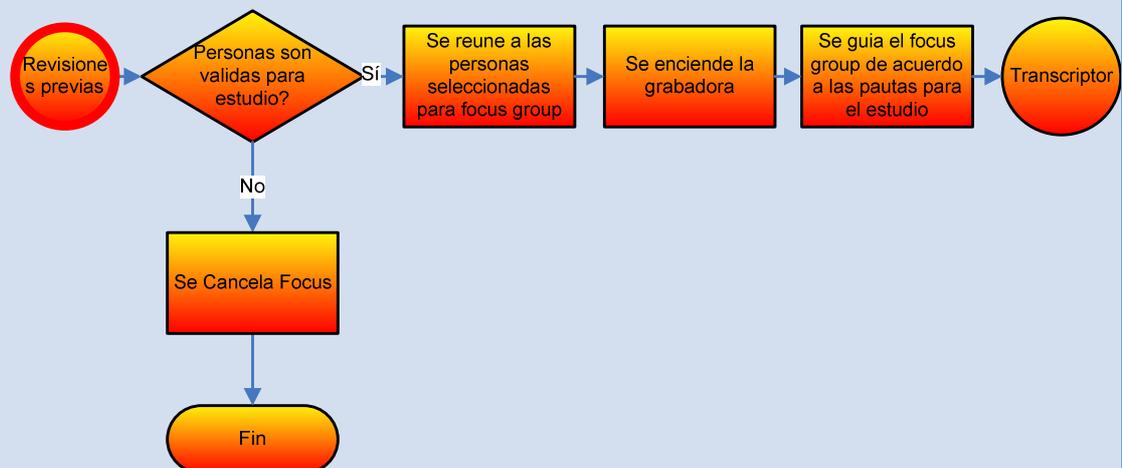


Gráfico 2.67

A partir de este punto los procesos se vuelven a unificar. El director de proyectos recibe todos los análisis, los revisa y procede a graficar para el informe, el mismo que se entrega al director del área.

El director del área revisa el informe y en caso de no estar correcto lo devuelve al director de proyectos, una vez corregido, se procede a entregar y presentar al cliente.

El director de proyectos se encarga también de obtener todas las novedades de campo, el informe de muestra, y los errores detectados en análisis. Él es el encargado de tomar las acciones correctivas pertinentes.

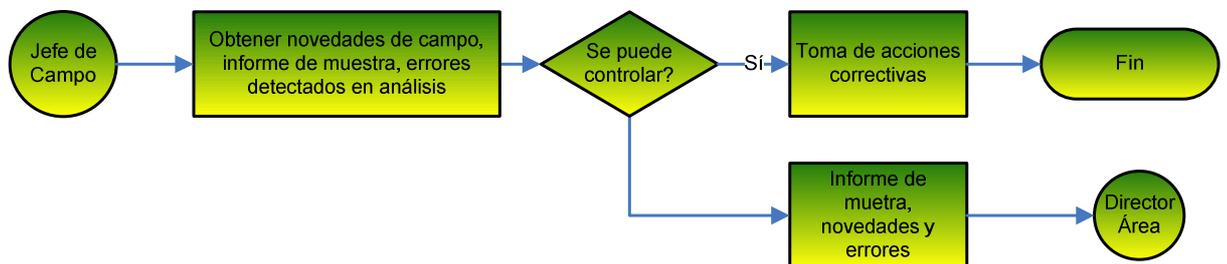


Gráfico 2.68

2.3 Diferencias entre el Proceso Actual y el Propuesto:

2.3.1 Diferencias y Beneficios entre el proceso actual y el propuesto:

Tabla 2.1 Macroproceso y Organigrama Funcional

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Macroproceso	Solo se incluye el proceso clave.	Se incluyen también los procesos estratégicos y de apoyo.	La compañía se enfoca hacia la satisfacción de clientes, procesos controlados y documentados, y hacia la mejora continua, logrando así procurar un servicio más eficiente y completo a los clientes.
Procesos clave	No están documentados	Se encuentran documentados (Procedimientos, instructivos, mapas de proceso, diagramas de flujo)	Esto facilita la comprensión de los procesos, y deja en claro cada paso de estos.
			Se tienen claras las responsabilidades de cada proceso.
			Se encuentran claramente definidos los puntos de control del proceso.

Organigrama Funcional	Existen las tres áreas básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Administración • Recursos Humanos 	Se agregan dos departamentos: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo tecnológico • Publicity 	Los dos nuevos departamentos permitirán a la compañía obtener soluciones tecnológicas hechas a su medida y promocionarse de mejor manera.
------------------------------	---	---	---

TABLA 2.2 AUDITORIA

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos	No se dan ajustes a los presupuestos una vez aceptados.	El jefe de campo revisa el presupuesto que tiene para realizar el proyecto y si está incorrecto o es insuficiente se solicita al director de auditoría ajustar los presupuestos.	Al permitir la revisión y ajustes del presupuesto para toma de datos, se permite evitar costos innecesarios por desperdicio o falta de recursos.
			Incentiva la participación del personal de la empresa en las decisiones administrativas.
Toma de Datos	Al momento de repartir las encuestas estas no se sectorizan.	Todas las encuestas y cartillas son sectorizadas, previa su entrega a los encuestadores.	Al sectorizar las encuestas, se logra mejorar los tiempos ya que se sabe exactamente donde se realiza cada una de estas.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
			Sectorizar las encuestas mejora la calidad de la información, ya que se sabe con precisión la zona y sector al que corresponden cada una de ellas.
Toma de Datos	No se especifica la forma de realizar las encuestas.	Se especifica claramente y paso a paso la forma en que se debe tomar la encuesta, y se obliga al encuestador a realizar un control sobre las encuestas realizadas.	Se evita confusión y errores en la toma de la información, permitiendo tener información más precisa y de mejor calidad.
			Al saber exactamente lo que se debe hacer, el encuestador no pierde tiempo.
			Al realizar una verificación de las encuestas en campo se evitan errores y fallas antes de su ingreso a la empresa.
Toma de Datos	El coordinador es el encargado de obtener la N de los negocios y el vende no vende, así como de realizar el informe de novedades de campo.	Los supervisores se encargan de obtener la N de los negocios y el vende no vende de su sector, para luego entregárselos al coordinador. Los supervisores son incluidos en la responsabilidad de realizar informe de novedades de campo.	Las responsabilidades se comparten y se tiene una menor carga de trabajo para el coordinador, y una mayor participación en el proceso del supervisor. Esto permite ahorrar tiempo y obtener información de manera más eficaz y efectiva.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos	El jefe de campo corrige los códigos.	El jefe de campo devuelve las encuestas al codificador para que corrija los códigos.	Existe mayor especialización en los procesos y se define de mejor manera las responsabilidades de cada cargo.
Análisis de la Información	Los procesos se graban.	Los procesos se graban, cierran y bloquean.	Aumento en la seguridad de la información, por lo tanto menos oportunidades de manipulación o robo de información, asegurando una mejor calidad y confiabilidad de la información.
Presentación y Entrega de Resultados	No existe seguimiento a los distintos subprocesos.	En presentación y entrega de resultados el director de proyectos es el encargado de realizar el seguimiento para la entrega puntual de los informes a los clientes y se encarga de la verificación y en caso de ser necesario toma de acciones correctivas de los tiempos de cada subproceso.	Se obtiene mejor control y seguimiento de los tiempos de cada subproceso.
			Se establece un responsable del control de los tiempos.
			Se asegura la entrega puntual del servicio al cliente.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Presentación y Entrega de Resultados	Controles simples.	Existe un doble control de los análisis, informes y presentaciones previo su ingreso por parte de los directores de proyecto y el director del área.	Al existir mayor control se asegura la confiabilidad y calidad de la información, evitando la existencia de errores en el análisis, los informes y las presentaciones que pueden ocasionar problemas con los clientes.

TABLA 2.3 Home Panel

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos	No existe revisión de los cuestionarios después de impresos.	Se revisan los cuestionarios y en caso de que no estén correctos se notifica a administración para que los cambie.	Se ahorra en tiempo y desperdicio de recursos por mala calidad de los cuestionarios y retoma de los mismos.
Toma de Datos	No se especifica la forma de realizar las encuestas y penetraciones.	Se especifica claramente y paso a paso la forma en que se debe tomar la encuesta y realizar la penetración, y se obliga al encuestador a realizar un control sobre las encuestas realizadas.	Se evita confusión y errores en la toma de la información, permitiendo tener información más precisa y de mejor calidad.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
			Al saber y verificar como realizar la penetración se evitan errores en la clasificación y registro de las amas de casa, así logrando una muestra más confiable para los estudios.
			Al saber exactamente lo que se debe hacer, el encuestador no pierde tiempo.
			Al realizar una verificación de las encuestas en campo se evitan errores y fallas antes de su ingreso a la empresa.
Toma de Datos	El supervisor no revisa ni verificar los productos en autoservicios.	El supervisor se encarga de revisar y verificar los productos en autoservicios.	Se verifica que los datos obtenidos en las encuestas sean correctos, a su vez también se observan novedades de los productos.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos	El jefe de campo es el encargado de realizar el informe de novedades de campo.	Los supervisores se encargan realizar informes de novedades de campo, que serán entregados al jefe de campo en la reunión mensual de campo.	Las responsabilidades se comparten y se tiene una menor carga de trabajo para el jefe de campo, y una mayor participación en el proceso del supervisor. Esto permite ahorrar tiempo y obtener información de manera más eficaz y efectiva.
Toma de Datos, Análisis de la información y Presentación y Entrega de Resultados	Controles simples.	Existe un doble control de las codificaciones, análisis e informes y presentaciones por parte del coordinador, analista, director del área y gerencia general.	Al existir mayor control se asegura la confiabilidad y calidad de la información, evitando la existencia de errores en el análisis, los informes y las presentaciones que pueden ocasionar problemas con los clientes.
Presentación y entrega de resultados	No existe hoja de tips para amas de casa.	Se adjunta a las encuestas una hoja de tips de amas de casa.	Se mantiene una mejor relación con las amas de casa asegurando así que la muestra no varíe demasiado.

TABLA 2.4 Surveys y Tracking

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos, encuestas	No existe revisión de los cuestionarios después de impresos.	Se revisan los cuestionarios y en caso de que no estén correctos se notifica a administración para que los cambie.	Se ahorra en tiempo y desperdicio de recursos por mala calidad de los cuestionarios y retoma de los mismos.
Toma de Datos	No se especifica la forma de realizar las.	Se especifica claramente y paso a paso la forma en que se debe tomar la encuesta, realizar la entrevista, o realizar el focus group y se obliga a realizar un control sobre las acciones realizadas.	Se evita confusión y errores en la toma de la información, permitiendo tener información más precisa y de mejor calidad.
			Al saber exactamente lo que se debe hacer, el encuestador no pierde tiempo.
			Al realizar una verificación de las encuestas en campo se evitan errores y fallas antes de su ingreso a la empresa.

Subproceso	Actual	Propuesto	Ventajas
Toma de Datos, Encuestas	No existe un informe de novedades de campo.	Los supervisores se encargan realizar informes de novedades de campo, que serán entregados al jefe de campo para que este a su vez haga un informe final con todas las novedades.	Saber todos los acontecimientos que suceden en campo, así como todas las novedades encontradas del producto permite tener una visión más amplia de lo que sucede en el trabajo de campo y los movimientos nuevos del mercado.
Toma de datos, focus group	Solo se verifica la validez de las personas para el estudio justo el momento antes de realizar focus group.	Se realizan varios filtros antes del focus groups: Por el supervisor, coordinador y el director de área.	Al poner varios filtros previo al grupo de estudio se ahorran recursos y tiempo ya que se reduce drásticamente las posibilidades de que personas no validas pasen el filtro y haya cancelar el focus group.
Análisis de la información	No existe control de las sintaxis de validación y salida de datos.	Existe un control de las sintaxis de validación y salida de datos por parte del director de proyectos.	Al existir mayor control se asegura la confiabilidad y calidad de la información, evitando la existencia de errores en el análisis.

2.4 Métodos para medir y controlar los procesos:

Los procesos deberán ser medidos y controlados a través de ciertos indicadores que permitirán determinar la eficiencia y eficacia de cada proceso y subproceso. Estos indicadores son:

TABLA 2.5 : Auditoria**Proceso: TOMA DE DATOS**

Código	Descripción	Parámetros	—	Responsable
			Metodología	
T1	Días de Atraso en toma de datos	T1P1: Tiempo real toma de datos	T1P1 - T1P2	Jefe de Campo
		T1P2: Tiempo planificado toma de datos		
T2	% de encuestas efectivas	T2P1: Número de encuestas tomadas	T2P1 —	Jefe de Campo
		T2P2: #de encuestas	T2P2	
T3	% de supervisiones efectivas	T3P1: Número de supervisiones realizadas	T3P1 —	Jefe de Campo

		T3P2: #de supervisiones planificadas	T3P2	
T4	% de supervisiones realizadas	T4P1: Número de supervisiones realizadas	T4P1	Jefe de Campo
		T2P2: #de encuestas	T2P2	
T5	Promedio de números de productos por negocio	T5P1: Número de productos por negocio	$\Sigma (T5P1)$	Jefe de Campo
		T5P2: #de negocios	T5P2	
T6	% de productos encuestados por zona	T6P1: numero de productos encuestados por zona	T6P1	Jefe de Campo
		T6P2: # de productos programados	T6P2	

Proceso: INGRESO DE DATOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
I1	% de error en ingreso de datos	I1P1:# de ingresos con errores	I1P1 —	Jefe de Sistemas
		I1:P2: # de ingresos totales	I1P2	
I2	% de error en control de ingreso de operadores	I2P1: # de ingresos controlados con errores	I2P1 —	Director Operativo
		I2P2: # de ingresos controlados totales	I2P2	
I3	% de directorios con errores	I3P1:# de directorios con errores	I3P1 —	Jefe de Campo
		I3P2:# de directorios totales	I3P2	

I4	Días de Atraso en Ingreso de Datos	I4P1:Tiempo real ingreso de datos	I4P1 - I4P2	Jefe de Sistemas
		I4P2:Tiempo planificado ingreso de datos		
I5	% de variedades actualizadas	I5P1:# de variedades actualizadas	I5P1 — I5P2	Jefe de Sistemas
		I5P2: # de variedades		

Proceso: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
A1	% de error en ingreso a libros	A1P1: # de libros con errores	A1P1	Jefe de Análisis
		A1P2: # de libros totales	A1P2	
A2	Días de Atraso en Análisis de la Información	A2P1:Tiempo real análisis de la información	A2P1 - A2P2	Director Operativo
		A2P2:Tiempo planificado análisis de la información		
		A6P2: # de categorías sencillas	A6P2	

Proceso: PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
P1	% de error en Presentaciones	P1P1: # de presentaciones con errores	P1P1 — P1P2	Director de Proyectos / Director de Auditoria
		P1P2: # de presentaciones totales		
P2	% de observaciones negativas de clientes en visitas a campo	P2P1: # de observaciones de clientes en visitas a campo	P2P1 — P2P2	Director de Proyectos / Director de Auditoria
		P2P2: # de visitas a campo		

P3	Días de Atraso en entrega de Auditoria	P3P1:Tiempo real Entrega de Auditoria	P3P1 - P3P2	Director de Proyectos
		P3P1:Tiempo planificado Entrega de Auditoria		
P4	Días de Atraso en entrega al cliente	P4P1:Tiempo real Entrega al cliente	P4P1 - P4P2	Director de Proyectos
		P4P2:Tiempo planificado Entrega al cliente		

TABLA 2.6 : Surveys y Tracking

Proceso: TOMA DE DATOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
T1	% de encuestas con errores	T1P1: # de preguntas con errores	T1P1 —	Jefe de Campo
		T1P2: # de preguntas totales	T1P2	
T2	% de supervisiones con errores	T2P1: # de supervisiones con errores	T2P1 —	Jefe de Campo
		T2P2: # de supervisiones totales	T2P2	
T3	% de error en codificación	T3P1: # de preguntas codificadas con errores	T3P1 —	Analista
		T3P2: # de preguntas codificadas totales	T4P2	

T4	Días de Atraso en Codificación	T4P1: Tiempo real codificación	T4P1 - T4P2	Jefe de Campo
		T4P2: Tiempo planificado codificación		
T5	Días de Atraso en toma de datos	T5P1: Tiempo real toma de datos	T5P1 - T5P2	Jefe de Campo
		T5P2: Tiempo planificado toma de datos		
T6	% de Errores en reclutamiento	T6P1: # de errores en reclutamiento	T6P1	Jefe de Campo
		T6P2: # de reclutamientos totales	T6P2	

Proceso: INGRESO DE DATOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
I1	% de error en ingreso de datos	I1P1:# de preguntas ingresadas con errores	I1P1 —	Analista
		I1:P2: # de preguntas ingresadas totales	I1P2	
I2	% de error en control de ingreso	I2P1: # de ingresos controlados con errores	I2P1 —	Director de Proyectos
		I2P2: # de ingresos controlados totales	I2P2	
I3	Días de Atraso en Ingreso de datos	I3P1:Tiempo real ingreso de datos	I3P1 - I3P2	Analista
		I3P2:Tiempo planificado ingreso de datos		

Proceso: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
A1	% de error en Sintaxis de Validación	A1P1:# de Sintaxis de Validación con errores	A1P1 —	Director de Proyectos
		A1P2: # de Sintaxis de Validación totales	A1P2	
A2	% de error en Sintaxis de Resultados	A2P1:# de Sintaxis de Resultados con errores	A2P1 —	Director de Proyectos
		A2P2: # de Sintaxis de Resultados totales	A2P2	
A4	Días de Atraso en Análisis de la Información	A4P1:Tiempo real análisis de la información A4P2:Tiempo planificado análisis de la información	A4P1 - A4P2	Director de Proyectos

Proceso: PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
P1	% de error en Presentaciones	P1P1: # de errores en gráficos	P1P1 ——— P1P2	Director de Surveys
		P1P2: # de gráficos totales		
P2	% de error en Informes	P2P1: # de informes con errores	P2P1 ——— P2P2	Director de Surveys
		P2P2: # de informes totales		

TABLA 2.7 : Home Panel

Proceso: TOMA DE DATOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
T1	% de encuestas con errores	T1P1: # de encuestas con errores	T1P1 —	Jefe de Campo
		T1P2: # de encuestas totales	T1P2	
T2	% de supervisiones con errores	T2P1: # de supervisiones con errores	T2P1 —	Jefe de Campo
		T2P2: # de supervisiones totales	T2P2	

T3	% de error en codificación	T3P1: # de codificaciones con errores	T3P1 — T3P2	Jefe de Campo
		T3P2: # de codificaciones totales		
T4	Días de Atraso en toma de datos	T4P1: Tiempo real toma de datos	T4P1 - T4P2	Jefe de Campo
		T4P2: Tiempo planificado toma de datos		
T5	% de amas de casa sin regalo	T5P1: # de amas de casa sin regalo	T5P1 — T5P2	Jefe de Campo
		T5P2: # de encuestas totales		

Proceso: INGRESO DE DATOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
I1	Días de Atraso en Ingreso de Datos	I1P1:Tiempo real ingreso de datos I1P2:Tiempo planificado ingreso de datos	I1P1 - I1P2	Director Home Panel

Proceso: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
A1	% de error en Presentaciones	A1P1: # de Presentaciones con errores	A1P1	Director Home Panel
		A1P2: # de presentaciones totales	A1P2	
A2	% de Volúmenes Analizados con errores	A2P1:# de volúmenes analizados con errores	A2P1	Director Home Panel
		A2P2:# de volúmenes analizados totales	A2P2	

Proceso: PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS

Código	Descripción	Parámetros	Metodología	Responsable
P1	% de error en Presentaciones	P1P1:# de presentaciones con errores	P1P1 — P1P2	Director de Proyectos / Director de Auditoria
		P1P2: # de presentaciones totales		
P2	Días de Atraso en Presentación y Entrega de Resultados	P2P1:Tiempo real Presentación y Entrega de Resultados	P2P1 - P2P2	Director de Proyectos
		P2P2:Tiempo planificado Presentación y Entrega de Resultados		

CAPITULO 3

3.1 Análisis de Costo/Beneficio e Indicadores:

En el capítulo anterior se describió el proceso actual y el propuesto. En un breve comparativo se pudo observar las diferencias con las implementaciones del nuevo proceso y se demostró los beneficios de la mejora del proceso para realizar los diferentes tipos de estudios en investigación de mercados.

En este nuevo capítulo nos detendremos a analizar los beneficios económicos y de eficacia que se obtienen al implementar las mejoras propuestas.

3.1.1 Análisis Financiero (Actual vs. Propuesto)

En el siguiente cuadro se presentan ventas y costos estimados sobre el proceso actual y el propuesto, para calcular estos datos se ha mantenido el mismo escenario. No se consideran los beneficios de optimización de tiempo y recursos en el proceso propuesto a largo plazo.

La estructura de procesos que se propone requiere aumento de controles por lo que es necesaria la contratación de nuevo personal para que estos se realicen de mejor manera. A su vez el aumento de la eficiencia de los procesos aumentara la capacidad productiva de todo el personal, lo que hace posible reducir el personal de todas las áreas. Esto da como resultado final una baja en el costo de los sueldos. Al bajar la cantidad de personal también disminuyen los costos debido a movilidad, viáticos, alimentación y hospedaje. Todos estos

ahorros sumados dan como resultado una reducción de aproximadamente 4% en los costos fijos.

Debido a la falta de un proceso controlado se presenta un elevado monto por reprocesos, ya que se encuentran demasiadas fallas y errores resultando, en muchas ocasiones, en la necesidad de volver a realizar el proceso completo y esto genera costos elevados. En cambio con el proceso propuesto se disminuye de gran manera este rubro, ya que normalmente no va a ser necesario volver a realizar todo el proceso debido a que el error es encontrado de manera más rápida y es corregido de forma inmediata.

Para poder implementar de manera efectiva el procedimiento propuesto, la capacitación es de vital importancia, ya que es necesario informar al personal sobre los cambios y entrenarlos para mejorar su eficacia. Es por este motivo que se aumenta de gran manera este rubro.

TABLA 3.1 BALANCE GENERAL COMPARATIVO

Rubro	Actual	Propuesto
TOTAL VENTAS AUDITORIA	2,677,143	2,677,143
TOTAL VENTAS SURVEY'S & TRACKING	354,144	354,144
TOTAL VENTAS HOME PANEL	202,500	202,500
<u>TOTAL GENERAL VENTAS</u>	<u>3,233,787</u>	<u>3,233,787</u>
Sueldos Directos AUDITORIA	948,899	1,025,475
Sueldos Directos SURVEY'S TRACKING	148,111	102,615
Sueldos Directos HOME PANEL	116,345	39,240
Total SUELDOS FIJOS DIRECTOS	1,213,355	1,167,331

Movilidad	43,727	36,000
Viáticos	3,600	3,360
Alquileres Provincias	9,120	9,120
Alimentación	42,606	38,400
Hospedaje	48,711	42,000
Varios	4,100	4,100
Total OTROS COSTOS FIJOS DIRECTOS	151,864	132,980
Total OTROS FIJOS INDIRECTOS	264,090	264,090
<u>Total COSTOS FIJOS</u>	1,629,309	1,564,401
Otros Costos Variables	102,640	102,640
<u>COSTOS POR REPROCESO</u>	<u>323,364</u>	<u>20000</u>
<u>Total COSTOS VARIABLES</u>	<u>426,004</u>	<u>122,640</u>
<u>Total Costos de Operación</u>	<u>2,055,313</u>	<u>1,687,041</u>
Total GASTOS DE VENTAS Y MERCADEO	0	91,965
Capacitación	4800	20,000
Otros Gastos	255,078	255,078
Total GASTOS DE ADMINISTRACION Y GENERALES	259,878	275,078
<u>Total GASTOS</u>	<u>259,878</u>	<u>367,043</u>
<u>TOTAL GENERAL COSTOS Y GASTOS</u>	<u>2,315,191</u>	<u>2,054,084</u>
<u>MARGEN OPERACIONAL</u>	<u>1,178,474</u>	<u>1,546,746</u>
<u>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS</u>	<u>918,596</u>	<u>1,179,703</u>

3.1.2 Tabla de Indicadores

TABLA 3.2: COMPARATIVO INDICADORES DE CALIDAD

Código	Indicador	Actual	Propuesto
<u>DE PARTAMENTO DE AUDITORIA</u>			
Toma de Datos			
T1	Días de Atraso en toma de datos	5	0
T2	% de encuestas efectivas	75%	95%
T3	% de supervisiones efectivas	75%	95%
T4	% de supervisiones realizadas	10%	25%
T5	% de productos encuestados por zona	80%	90%
Ingreso de Datos			
I1	% de error en ingreso de datos	10%	2%
I2	% de error en control de ingreso de operadores	10%	1%
I3	% de directorios con errores	10%	1%
I4	Días de Atraso en Ingreso de Datos	5	1
I5	% de variedades actualizadas	85%	95%

Código	Indicador	Actual	Propuesto
Análisis de la Información			
A1	% de error en ingreso a libros	10%	1%
A2	Días de Atraso en Análisis de la Información	4	1
Presentación y Entrega de Resultados			
P1	% de error en Presentaciones	10%	2%
P2	% de observaciones negativas de clientes en visitas a campo	10%	1%
P3	Días de Atraso en entrega de Auditoria	8	1
P4	Días de Atraso en entrega al cliente	2	0
<u>DEPARTAMENTO SURVEYS & TRACKING</u>			
Toma de Datos			
T1	% de encuestas con errores	25%	5%
T2	% de supervisiones con errores	25%	5%
T3	% de error en codificación	25%	5%
T4	Días de Atraso en toma de datos	5	0

Código	Indicador	Actual	Propuesto
Ingreso de Datos			
I1	% de error en ingreso de datos	10%	2%
I2	% de error en control de ingreso de operadores	10%	1%
I3	% de directorios con errores	10%	1%
I4	Días de Atraso en Ingreso de Datos	5	1
Análisis de la Información			
A1	% de error en Análisis	15%	4%
A2	% de error en Informes	10%	1%
A3	% de Volúmenes Analizados con errores	10%	1%
A4	Días de Atraso en Análisis de la Información	4	1
Presentación y Entrega de Resultados			
P1	% de error en Presentaciones	10%	2%
P2	% de observaciones negativas de	10%	1%

Código	Indicador	Actual	Propuesto
	clientes en visitas a campo		
P3	Días de Atraso en Presentación y Entrega de Resultados	8	1

Código	Indicador	Actual	Propuesto
<u>DEPARTAMENTO DE HOME PANEL</u>			
Toma de Datos			
T1	% de encuestas con errores	25%	5%
T2	% de supervisiones con errores	25%	5%
T3	% de error en codificación	25%	5%
T4	Días de Atraso en toma de datos	5	0
Ingreso de Datos			
I1	% de error en ingreso de datos	10%	2%
I2	% de error en control de ingreso de operadores	10%	1%
I3	% de directorios con errores	10%	1%

I4	Días de Atraso en Ingreso de Datos	5	1
Análisis de la Información			
A1	% de error en Análisis	15%	4%
A2	% de error en Informes	10%	1%
A3	% de Volúmenes Analizados con errores	10%	1%
A4	Días de Atraso en Análisis de la Información	4	1
Presentación y Entrega de Resultados			
P1	% de error en Presentaciones	10%	2%
P2	% de observaciones negativas de clientes en visitas a campo	10%	1%
P3	Días de Atraso en Presentación y Entrega de Resultados	8	1

3.2 Conclusiones:

La estructura de procesos que se propone deja en evidencia los beneficios que se podrán obtener con un mejor control, tomando como referencia los costos tanto financieros como humanos que se generan en la estructura actual. A lo largo del presente proyecto se ha constatado en cada paso la generación de estos beneficios, de donde nacen, y en que van a ayudar a lograr mayor utilidad y sobre todo mayor satisfacción del cliente.

Una mejor estructura de procesos no solo lograra la satisfacción del cliente, sino también se va a generar un mejor ambiente para todas las personas que intervienen en los procesos, ya sean directivos, supervisores, encuestadores y encuestados; de esta manera será más confiable la información recolectada y procesada, debido a una mejor y más fluida comunicación con los clientes internos y externos de la compañía.

Las nuevas tendencias de los mercados hacen que cada día se generen nuevas formas de ofrecer servicios, los gustos y preferencias de los consumidores cada vez es más variable, por lo que se ha tomado muy en serio la calidad y procesos de la empresa, para así demostrar competitividad y confiabilidad ante los consumidores y el mercado. Es por esto que implementar una estructura de procesos organizados y controlados ayudara a asimilar con mayor facilidad y rapidez cualquier cambio o alteración del mercado, llegando a niveles de competitividad y confiabilidad mucho más elevados que con la estructura actual.

Al implementar esta nueva estructura de procesos se disminuirá considerablemente el porcentaje de errores en cada departamento y durante todo el proceso, así como disminución de los días de retraso; con la estructura

actual el porcentaje de error en cada etapa del proceso es muy elevado, lo que genera costos, días de retraso y sobre todo malestar en el cliente, bajando su nivel de satisfacción. Con el proyecto propuesto, se lograría disminuir de 15 a 20% el error en la toma de datos, de 8 a 9% en ingreso de datos, de 7 a 9% en análisis de información, y de 7 a 8% en presentación y entrega de datos.

Por último esta nueva estructura de procesos generara beneficios financieros para la empresa, si bien se incurre en gastos por el nuevo departamento de publicidad y costos por la implementación del proyecto propuesto, se puede observar una gran disminución de los costos, tanto fijos como variables, debido a la eficiencia y eficacia obtenida en todo el proceso. Se estima una disminución de los costos y gastos totales de aproximadamente 13% y un aumento en los beneficios antes de impuestos de aproximadamente 28%, que representan una diferencia entre el proceso actual y el propuesto cercana a los \$261,107.

Debido a todos estos antecedentes se puede concluir que la implementación de la nueva estructura es válida y justificada en todos los aspectos, financieros, de eficiencia, y satisfacción del cliente, y que generará un incremento en la competitividad, el posicionamiento y valor de la empresa, generando a largo plazo disminución de costos, mayores ingresos y una mayor cartera de clientes.

3.3 Recomendaciones:

Es imprescindible para la implementación de la nueva estructura que exista un completo compromiso de parte de la dirección, ya que sin esto el proyecto no se podrá aplicar. También es deber de la dirección involucrar a todo el personal de la organización en el proceso, es decir: alta gerencia, niveles medios y todo el resto de personal dentro de la organización.

Las responsabilidades y competencias de cada proceso deben estar bien delegadas, definidas y delimitadas, resultando en una mayor organización y descentralización de los procesos, así como en un mejorado flujo de la información.

Otro punto a destacar es la comunicación interna y externa de la empresa, la cual debe ser clara, concisa y comprendida por todos los miembros de la organización, logrando así que la información llegue de manera eficaz y eficiente a su destino.

La dirección debe estar consciente de la importancia del aprovisionamiento a tiempo de los recursos necesarios, materiales o humanos, con el fin de no tener retrasos o fallas en ninguna etapa del proceso. La organización también es responsable de mantener de manera adecuada la infraestructura de la organización, así como mantener un adecuado ambiente laboral.

Todos los controles y revisiones realizados dentro de los procesos deben estar correctamente registrados, ya que “lo que no está escrito no existe”

Se recomienda a la directiva realizar controles periódicos de todos los procesos de la organización, y deberán llevar un historial de estos para poder medir y controlar los progresos o problemas en ellos.

Es importante también planificar y realizar capacitaciones para todos los miembros de la organización de acuerdo a las herramientas, tendencias y/o métodos que sean necesarios, o puedan servir para mejorar el trabajo de estos. Con esto se lograra obtener procesos más eficientes y eficaces utilizando mejores métodos y herramienta.

En la etapa de recolección de datos, los encuestadores que son los principales responsables, deben ser imparciales, objetivos y respetuosos al momento de realizar las encuestas, con el fin de no interferir o alterar la información, dando así un buen trato a los encuestados sin influir en sus respuestas.

La directiva debe encargarse de proporcionar asesoramiento para los clientes que no tengan en claro qué tipo de investigación es la que mejor se adapta a sus requerimientos, guiándolo y dándole alternativas claras y específicas, para así satisfacer sus necesidades de una mejor manera.

Con el fin de que no se pierda información o se malinterprete, se recomienda que los equipos como ordenadores y grabadoras de video y voz, sean

correctamente calibrados, mantenidos y revisados ya que de lo contrario se podrían presentar fallas y errores en la información recolectada.

BIBLIOGRAFÍA

RECURSOS

- ESOMAR, “Global Market Research 2008”.
- NC-ISO 9000.Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. vig 2001.
- ISO 9004. Sistema de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. vig 2000.

DOCUMENTOS DE CONSULTA

- Adam. Everett E. Admin. de la producción y operaciones. Ciudad de México. Prentice Hall. 8°ed. 2002.
- Burns, A.C., & Bush, R.F. (2001). Investigación de Mercados. Londres: Prentice-Hall
- Bradley, Nigel *Investigación de Mercados. Herramientas y Técnicas* .Universidad de Oxford, Oxford
- Berenson, M. L. y Levine D. M. Estadística para Administración y Economía. McGraw Hill. 1991.
- CHISNALL, P. (1996) La Esencia de la Investigación de Mercados.
- Deming, Edward W.
 - Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis/ Edward W. Deming.--España: Editorial Díaz de Santos, S.A, 1989.

- W. Edwards Deming. La nueva economía. Díaz de Santos. 1994.
- ISHIKAWA, K (1993) ¿Qué es el control total de calidad? Edit. Norma.
- Juran, J.M.
 - Manual de control de la calidad/J.M Juran.--México: McGraw-Hill, 5^{ta} edición, 2000.
 - Análisis y Planeación de la Calidad/J.M Juran, Frank M. Gryna.-- México: McGraw-Hill, 2000.
- KANUT, Leslie y SHIFFMAN, Leon. – "Comportamiento del Consumidor" – Prince-Hall Hispanoamericano S.A. – México –5° Ed . 1997.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2000). Evaluación de Resultados. *Harvard Deusto Business Review*.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary *Principles of Marketing* Pearson, Prentice Hall, New Jersey, 2007
- LAMBIN, J. J. - "Marketing Estratégico", Mc. Graw Hill – México - 3° ed. 1995.
- Lefcovich, Mauricio. Reducción de Costos – Coste Kaizen. www.gestiopolis.com. Septiembre/03.
- MINTZBERG & QUINN (1993) El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- PORTER, Michael – "Estrategia Competitiva" –Rei Argentina SA – Buenos Aires – Argentina – 2° ed. 1992.
- WALTON, M.
 - (1992) Cómo administrar con el Método Deming., Edit. Norma., Colombia.
 - (1992) El Método Deming en la práctica. Edit. Norma, Colombia.

ANEXOS

CÓDIGO INTERNACIONAL ICC/ESOMAR PARA LA PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL Y DE MERCADOS

INTRODUCCIÓN

ESOMAR publicó el primer Código para la Práctica de la Investigación Social y de Mercados en 1948. A éste le siguieron otros códigos redactados por organismos nacionales y por la Cámara de Comercio Internacional (ICC). En 1976, ESOMAR y ICC decidieron que era preferible tener un código internacional único en lugar de dos códigos diferentes, por lo que al año siguiente, en 1977, se publicó el Código conjunto ICC/ESOMAR. Este documento fue revisado y actualizado en 1986 y en 1994, de modo que la versión actual, que lleva un título ligeramente modificado, es la cuarta edición del Código ICC/ESOMAR.

La comunicación eficaz entre proveedores y consumidores de toda clase de bienes y servicios es vital para cualquier sociedad moderna. Hay muchos métodos para reunir información y los canales actualmente disponibles al efecto se multiplican con el desarrollo y el uso de las tecnologías basadas en Internet y otros medios interactivos. Uno de los métodos más importantes para reunir información es el uso de la investigación de mercados, concepto que en este Código incluye la investigación social y de opinión. El éxito de la investigación de mercado depende de la confianza del público en que ésta se realice honradamente y con objetividad, sin intromisiones indeseables ni molestias para los entrevistados. La publicación de este Código tiene por objeto fomentar la confianza del público y demostrar el reconocimiento de sus responsabilidades éticas y profesionales por parte de quienes practican la investigación de mercados.

El marco autorregulador responsable de la implementación de este Código funciona satisfactoriamente desde hace muchos años. El uso de esta clase de códigos y su implantación han sido aceptados como mejores prácticas en todo el mundo, en tanto medios reconocidos para proporcionar un estrato adicional de protección al consumidor.

PROPÓSITO DEL CÓDIGO

Este Código ha sido concebido principalmente como marco para la autorregulación. Teniendo esto en cuenta, ICC/ESOMAR recomiendan la aplicación mundial del Código, que se propone cumplir los siguientes objetivos:

- Establecer las normas éticas que deberá cumplir el investigador de mercados;
- Incrementar la confianza del público en la investigación de mercados, subrayando los derechos y garantías de que dicho público disfruta según este Código;
- Subrayar la necesidad de contar con el consentimiento correspondiente cuando se recogen las opiniones de niños o adolescentes;
- Garantizar la libertad del investigador de mercado para buscar, recibir e impartir información (tal como se contempla en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas);
- Minimizar la necesidad de legislación o regulación gubernamental y/o intergubernamental.

FUNDAMENTOS CLAVE DEL CÓDIGO

El Código está basado en estos fundamentos clave:

1. El investigador actuará de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente.
2. El investigador observará una conducta ética y no hará nada que pudiera perjudicar la reputación de la investigación de mercados.
3. El investigador actuará con especial cuidado cuando lleve a cabo sus investigaciones entre niños y adolescentes.
4. La colaboración de los entrevistados es voluntaria y debe estar basada en la información adecuada y nunca engañosa acerca del propósito general y la naturaleza del proyecto, que deberá impartirse para obtener su acuerdo. El investigador debe respetar todas las declaraciones realizadas.
5. El investigador deberá respetar los derechos individuales de los entrevistados, que no deberán resultar perjudicados o negativamente afectados como resultado directo de su participación en un estudio de mercado.
6. El investigador jamás permitirá que los datos personales recogidos durante un estudio de mercado se utilicen para propósitos ajenos a la investigación de mercados.
7. El investigador deberá asegurarse de que el diseño, la puesta en práctica, la emisión de informes y la documentación de los proyectos y actividades sean adecuados y se realicen con transparencia y objetividad.
8. El investigador actuará de conformidad con los principios reconocidos de la libre competencia.

ALCANCE DEL CÓDIGO

El Código es aplicable a la totalidad de la investigación de mercados. Debe ser considerado conjuntamente con otros códigos y directrices, principios e interpretaciones de los marcos de referencia de ESOMAR y ICC, que pueden encontrarse en www.iccwbo.org o en www.esomar.org.

El Código establece los principios éticos básicos que deben observar todos los investigadores y clientes y es aplicable dentro del marco de la legislación vigente o de cualquier normativa o requisitos más estrictos que puedan regir en un mercado específico. ESOMAR pone a disposición de los interesados información acerca de estos requisitos especiales.

INTERPRETACIÓN

Las normas del Código deben aplicarse no sólo respetando la letra sino también el espíritu del mismo.

La aceptación de este Código Internacional es una condición para ser miembro de ESOMAR y de todas las organizaciones nacionales e internacionales que lo han adoptado oficialmente¹.

DEFINICIONES

- (a) La **investigación de mercados**, que incluye la investigación social y de opinión, consiste en la recopilación e interpretación sistemáticas de información sobre personas u organizaciones, utilizando métodos estadísticos y analíticos y técnicas de las ciencias sociales aplicadas para obtener nuevas percepciones o aportar elementos de apoyo a la toma de decisiones. La identidad de los entrevistados no se revelará al usuario de la información sin el consentimiento específico de aquéllos, ni los entrevistados serán contactados para acciones de venta como resultado directo de haber facilitado información.
- (b) El **investigador** se define como cualquier persona u organización que lleva a cabo un estudio de mercado o actúa como consultor en el mismo, incluyendo aquellas personas que trabajan en la organización del cliente.
- (c) El **cliente** se define como cualquier persona y organización que solicita, encarga o suscribe total o parcialmente un estudio de mercado.

¹ La lista se puede consultar en www.esomar.org

- (d) El **entrevistado** se define como cualquier persona u organización de la que el investigador obtiene información a los fines de un estudio de mercado, tanto si es consciente de ello como si no lo es, o a la que se le solicita una entrevista.
- (e) La **entrevista** se define como cualquier contacto mantenido con un entrevistado con el objeto de obtener información a los fines de un estudio de mercado.

ARTÍCULOS

Artículo 1 – Principios básicos

- (a) La investigación de mercados deberá ser legal, honrada, veraz y objetiva, y deberá llevarse a cabo según los métodos científicos apropiados.
- (b) El investigador no deberá actuar de forma que pudiera desacreditar la profesión o provocar en el público una pérdida de confianza en ella.
- (c) La investigación de mercados deberá realizarse asumiendo siempre la responsabilidad profesional y de conformidad con los principios de la libre competencia reconocidos en el mundo empresarial.
- (d) La investigación de mercados deberá distinguirse y mantenerse claramente separada de las actividades ajenas a la investigación, incluyendo toda actividad comercial dirigida a los entrevistados (por ejemplo publicidad, promoción de ventas, marketing directo, venta directa, etc.).

Artículo 2 – Honradez

- (a) La investigación de mercados no deberá abusar de la confianza de los entrevistados ni explotar su falta de conocimientos o de experiencia.
- (b) El investigador no deberá realizar falsas declaraciones acerca de su pericia, su experiencia o sus actividades, ni acerca de las de su organización.

Artículo 3 – Responsabilidad profesional

- (a) La colaboración de los entrevistados en un proyecto de estudio de mercado es totalmente voluntaria en todas sus fases. Los entrevistados no deberán ser engañados cuando se requiera su colaboración.
- (b) El investigador deberá adoptar todas las precauciones razonables para que los entrevistados no se vean en manera alguna directamente perjudicados o negativamente afectados como consecuencia de su participación en un estudio de mercado.
- (c) El investigador no deberá criticar injustificadamente a otros investigadores.

Artículo 4 – Transparencia

- (a) El investigador deberá identificarse de inmediato y exponer sin ambigüedades el propósito de la investigación.
- (b) El entrevistado deberá tener la posibilidad de comprobar sin dificultad la identidad del investigador y su buena fe.
- (c) A petición, el investigador deberá permitir al cliente tomar medidas para comprobar la calidad de la recopilación y el tratamiento de la información.
- (d) El investigador deberá proporcionar a su cliente los datos técnicos adecuados de todo estudio de mercado realizado para él.
- (e) El investigador deberá asegurarse de que el proyecto de una investigación de mercado esté diseñado, realizado, presentado y documentado de manera exacta, transparente y objetiva.

Artículo 5 – Propiedad

Las propuestas y presupuestos de investigación son propiedad de la organización o persona que los ha desarrollado, a menos que haya un acuerdo al respecto.

Artículo 6 – Técnicas de grabación y observación

Los entrevistados deberán ser informados previamente sobre el empleo de técnicas de observación o sistemas de grabación, excepto cuando estos se utilicen abiertamente en lugares públicos y no se recojan datos personales. Si un entrevistado así lo deseara, la grabación o la sección pertinente de la misma será destruida o borrada. En caso de no contar con el consentimiento explícito del entrevistado, deberá protegerse su anonimato.

Artículo 7 – Protección de datos y confidencialidad

(a) Política de confidencialidad

El investigador dispondrá de una política de confidencialidad a la que puedan acceder fácilmente los entrevistados cuyos datos recojan.

(b) Recopilación de datos

Al recoger información personal del entrevistado, el investigador deberá asegurarse de que:

- el entrevistado conozca el propósito de la recopilación de datos, y
- el entrevistado conozca cualquier posible futura actividad de control de calidad que incluya un nuevo contacto.

(c) Utilización de datos

La información personal recogida y guardada en cumplimiento de este Código:

- deberá ser recopilada a fin de una investigación específica y no se utilizará en modo alguno que sea incompatible con dichos fines;
- deberá ser adecuada, pertinente y no excesiva en relación con el objetivo de la investigación para la que ha sido recopilada y/o posteriormente tratada, y
- no deberá guardarse durante más tiempo del que sea necesario para cumplir el propósito que originó su recopilación o tratamiento posterior.

El investigador se asegurará de que la identidad de los entrevistados no se revele al cliente. A menos que la legislación nacional contenga normas más estrictas a este respecto, el investigador podrá comunicar al cliente los datos personales que identifican al entrevistado bajo las siguientes condiciones:

- i) cuando el entrevistado haya expresado de manera explícita su deseo de que así lo haga y/o
- ii) cuando el entrevistado haya proporcionado su consentimiento explícito para ello y
- iii) a condición de que no se le dirigirá actividad comercial alguna (tal como se define en el Artículo 1d) como resultado directo de haber proporcionado sus datos personales.

(d) Seguridad en el tratamiento de datos

El investigador deberá garantizar la aplicación de medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso no autorizado, la manipulación o la revelación de datos personales.

Si se transfieren datos personales a terceros deberá exigirse que, como mínimo, se utilicen medidas de seguridad de un nivel equivalente al empleado hasta el momento.

(e) Derechos del entrevistado

Se tomarán las medidas adecuadas para que los entrevistados comprendan y puedan ejercer sus derechos:

- de no participar en un estudio de mercado;
- de retirarse en cualquier momento de la entrevista realizada para el estudio de mercado;
- de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros, y
- de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden.

(f) Transacciones entre países

Se tendrá especial cuidado de respetar los derechos de protección de los datos personales cuando éstos sean transferidos a otro país desde el país en el que han sido recopilados.

Cuando el tratamiento de datos se lleve a cabo en otro país, se hará todo lo que sea razonablemente posible para que se observen las medidas de seguridad adecuadas y se respeten los principios de protección de datos incluidos en este Código.

Artículo 8 – Niños y adolescentes

El investigador actuará con especial cuidado cuando entreviste a niños y adolescentes. Antes de realizar las entrevistas deberá obtener la autorización de un progenitor o adulto responsable.

Artículo 9 – Entrevistas compartidas

El investigador deberá informar al cliente si el trabajo que se va a llevar a cabo para él se va a realizar de forma sindicada o conjunta con trabajos para otros clientes, dentro del mismo estudio, sin desvelar la identidad de dichos clientes a menos que se cuente con su autorización.

Artículo 10 – Subcontratación

Antes de comenzar el trabajo, el investigador deberá informar a los clientes si se ha previsto la subcontratación de parte del trabajo a realizar para ellos fuera del ámbito de la organización a la que pertenece el investigador (incluyendo el uso de asesores externos). A petición del cliente, éste deberá ser informado sobre la identidad de tales subcontratados.

Artículo 11 – Publicación de resultados

- (a) Cuando elabore los informes sobre los resultados de un estudio de mercado, el investigador distinguirá claramente entre los resultados, la interpretación que el investigador haga de esos resultados y cualquier recomendación que emita basándose en ellos.
- (b) Cuando los resultados de un estudio de mercado sean publicados por el cliente, se solicitará a éste que previamente consulte al investigador sobre la forma y el contenido de la publicación de los resultados del estudio. Tanto el cliente como el investigador son responsables de garantizar que los resultados publicados no sean engañosos.
- (c) El investigador estará siempre preparado para proporcionar la información técnica necesaria para evaluar la validez de los resultados publicados.
- (d) El investigador no permitirá que su nombre se asocie con la difusión de las conclusiones de un estudio de mercado a menos que la información confirme adecuadamente dichas conclusiones.

Artículo 12 – Responsabilidad

El investigador es responsable de comprobar que la investigación se lleve a cabo conforme a este Código, y de que los clientes y otras partes involucradas en la investigación expresen su acuerdo con el cumplimiento de sus requisitos.

Artículo 13 – Efecto de la reparación posterior a una infracción

La corrección y/o posterior reparación adecuada de una infracción del Código por la parte responsable es deseable, pero no excusa a dicha parte de haber cometido la infracción.

Artículo 14 – Aplicación

- (a) El Código y los principios que lo componen deben ser adoptados y aplicados en el ámbito nacional e internacional por los organismos autorreguladores locales, nacionales o regionales competentes. El Código también debe ser aplicado, cuando corresponda, por todas las organizaciones, empresas y personas involucradas, y en todas las fases de un estudio de mercado.
- (b) Los promotores, investigadores y clientes deben conocer el Código y otros documentos autorreguladores pertinentes sobre la investigación de mercados y deben conocer asimismo las decisiones tomadas por el organismo autorregulador competente. Las consultas sobre la interpretación de los principios incluidos en este Código pueden dirigirse al Panel de Interpretación del Código o al Comité de Normas Profesionales de ESOMAR.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 1 de 8

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer los procesos necesarios para mantener un control interno dentro de la organización.

2. ALCANCE

Toda la Organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC-ABC-GRA-004**.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

6. POLÍTICAS

La empresa ha establecido como política de control interno el manejo transparente de la información, así como la existencia de registros del control que sean coherentes.

7. PROCEDIMIENTO

PLAN DE MANEJO CONTROL INTERNO

Es la estructuración y organización de todos los métodos coordinados de control interno con la finalidad de:

- **Proteger los activos**
- **Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera**

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 2 de 8

-
- **Promover la eficiencia de las operaciones.**

El control interno se clasifica en:

1. Control interno administrativo
2. Control interno contable.

Control interno administrativo: Consistente en métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Control interno contable: Consistente en métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad basadas en las políticas contables y el cumplimiento de normas Contables de General aceptación .

Las áreas en las que debemos establecer un control interno obligatorio son:

1. Activos
2. Efectivo
3. Ventas
4. Caja chica
5. Inventarios
6. Cuentas por pagar
7. Cuentas por cobrar
8. Informática (protección de la información)

Nuestro sistema de control interno debe contener las siguiente características:

Organización- de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.

Autorización y registro operacional- de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control

Eficiencia- para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos dos(2) persona para evitar irregularidades que afecten o comprometan a la Empresa.

Control Interno del Efectivo.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 3 de 8

El efectivo es el dinero que mantiene la empresa en su cuenta de caja o en forma de depósito en bancos comercial. Valores en moneda de curso legal o su equivalente contenido por:

- ✓ Efectivo en caja
- ✓ Cuentas bancarias
- ✓ Todo aquello disponible para pagos sin restricción.

Las medidas de control interno de efectivo están orientadas a reducir los errores y pérdidas.

La recepción del efectivo, puede hacerse por tres vías:

Ingresos por transferencias a la cuenta
Ingresos ejecutados por cobradores de cobrador
Ingresos recibidos en caja de la empresa

Los ingresos realizados por Transferencias se controlan mediante el manejo actualizado y conciliación periódica de:

1. Registro diario de cobros
2. Conciliación de bancos semanal
3. Registro actualizado de cuentas por cobrar
4. Cartas periódicas de conciliación de saldos
5. Envío mensual de estados de cuenta

Los ingresos realizados por cobradores se controlan manteniendo una vigilancia estricta a todos los cobradores de manera que:

1. Diariamente sea preparada una relación de todas las facturas o documentos al cobro.
2. Que al final del día, estos entreguen el dinero cobrado junto con la relación antes mencionada.
3. Que estos documentos estén bajo la responsabilidad de una sola persona (auxiliar de Cobranzas)
4. la cobranza de clientes solo se permite el pago mediante cheque cruzado a la orden de la empresa debiendo poner el sello de no a la orden en el momento de recibir el mismo

Ingresos recibidos en caja de la empresa

1. Registro diario de cobros
2. Conciliación de bancos semanal
3. Registro actualizado de cuentas por cobrar
4. Cartas periódicas de conciliación de saldos
5. Envío mensual de estados de cuenta

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión: Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 4 de 8

-
6. La cobranza de clientes solo se permite el pago mediante cheque cruzado a la orden de la empresa debiendo poner el sello de no a la orden en el momento de recibir el mismo

Se establecer que el área de efectivo comprende:

Caja
Banco

La caja se divide en dos:

. Caja chica

La caja chica es el fondo que la empresa emplea para los gastos menores dentro de la misma que no requiere uso de un cheque.

Entre las medidas de control están:

- 1) Tener comprobantes de ingreso a caja o desembolso.
- 2) Que estos volantes estén numerados
- 3) Manejados por una sola persona
- 4) Todo egreso de caja debe estar soportado por documentos debidamente aprobados
- 5) Hacer arqueos de caja frecuentes y no programados
- 6) Todo depósito debe tener anexo los recibos de caja.

BANCOS

Los valores mantenidos en cuentas bancarias se controlan mediante:

Conciliaciones semanales de Bancos
Conciliaciones no programadas
Registro de firmas autorizadas con límites y conjuntas
Uso de sellos, los mismos que deben estar custodiados por una sola persona
Mantener los auxiliares de bancos al día con los registros actualizados a la fecha
Realizar revisiones periódicas con por lo menos un mes de valores cobrados por ventanilla y doble endoso.
Pedir periódicamente certificaciones bancarias de saldos de préstamos.

Control Interno de las Ventas.

El control interno de las ventas comprende procedimientos y métodos con fines de lograr las políticas establecidas por la empresa.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 5 de 8

1. Cuando se realiza una venta, al cliente debe elaborársele una factura.
2. Al realizarse el pago el cajero deberá elaborar un recibo de ingreso a caja.
3. El único formulario utilizado para la realización de las ventas es::
4. Facturas (las cuales entre otras cosas deben especificar los términos de pago - al contado o crédito).
5. Mantener un secuencial numérico de facturas
6. Mantener archivo secuencial completo incluyendo documentos anulados
7. Revisión analítica de cumplimiento de contratos y cobros
8. Envío de estados de cuenta periódicos mensuales
9. Cada uno de estos formularios debe tener copias suficientes para ser distribuidas en los diferentes departamentos/clientes.
10. Comparación ventas reales contra presupuestos
11. Se debe realizar un seguimiento a la eficiencia en ofertas entregadas
12. Verificar que toda venta de la empresa sea respaldada por su correspondiente factura
13. Que los comprobantes sean revisados y contabilizados.

Clasificación y Control de los Activos Fijos.

Los activos fijos están formados por las propiedades de naturaleza relativamente permanente, que se emplean en la empresa para sus operaciones sin la intención de venderlos.

Los activos fijos pueden ser:

Tangibles o Intangibles

Tangibles: es decir físicos, como por ejemplo Edificios- sujetos a depreciación;

Intangibles: Informes, bases de datos

Los activos están sujetos a depreciación lo cual no es mas que la distribución equitativa del costo adquirido de un bien mas las inversiones realizada en este para usarse entre un período estimado de vida.

Entre las medidas de control tenemos:

Establecer su identidad, estableciendo grupos homogéneos y describiéndolos.

- 1) Poseer una relación detallada y actualizada

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 6 de 8

-
- 2) Ubicarlos para efectuar inventarios, realizar reparaciones, calcular depreciación.
 - 3) Hacer chequeo periódico de los mismos.
 - 4) Establecer responsabilidad a la persona que utiliza los activos fijos.
 - 5) Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
 - 6) Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo
 - 7) Hacer verificaciones al azar para comparar con los libro contables.

Lista de chequeo

A) Organización y clasificación de la compañía

- A-1 Nombre y dirección de la compañía
- A-2 tipo de negocio que realizan
- A-4 Clase de sociedad o negocio de único dueño

- A-5 Socios
- A-6 Libros Sociales
- A-7 Historia del capital
 - .1 Inversión Original
 - .2 Inversiones Subsecuentes
 - .3 Ganancias Capitalizadas
- A-8 Base de distribución de las ganancias y pérdidas
 - .1 Clase de acciones
 - .2 Número de acciones de cada clase
 - .3 Valor nominal de las acciones en cada clase
 - .5 Capital autorizado
- A-9 Permisos de funcionamiento y operación
- A-10 Registros de la empresa
- A-11 Personas responsables de estos registros
- A-12 Lugar donde se mantienen registros, constatación físicos de los mismos

B) División funcional y departamental.

- B-1 División funcional
- B-2 Lista de departamentos de la empresa, acompañada de
- B-3 Formulario de cada departamento
- B-4 Personal de cada departamento
- B-5 Localización de cada departamento

C) Libros y registros usados o a usarse.

- .1 De entrada original

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 7 de 8

.2 De entrada secundaria

D) Código de cuentas

- .1 Número o letras o números y letras combinados
- .2 Clasificación de las cuentas en el código

E) Reportes y estados

- .1 Balance General
- .2 Estado de Resultado
- .3 Estado de Origen y aplicaron de Fondos

F) Equipo y Programas a utilizar

G) Control administrativo sobre operaciones

- .1 Recibos y desembolsos de caja
- .2 Inventarios
- .3 Cuentas a cobrar
- .4 Costo
- .5 Gastos
- .6 Nómina de pago
- .7 Cuentas a pagar
- .8 Inversiones
- .9 Activo Fijo
- .10 Presupuestos
- .11 Auditoría Interna

H) Departamento de contabilidad

- .1 Personal
- .2 Sistema de registro
- .3 Equipo mecánico
- .4 Condiciones del local (organización)
- .5 Temperatura en el local

8. FORMAS

No aplica.

9. ANEXOS

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control Interno
CÓDIGO: SGC-ABC -PRD-027

Página 8 de 8

10. INSTRUCTIVOS

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor MIL-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Documentos y Datos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-001

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

El principal objetivo es detallar como realizar el control y manejo de documentos y datos relacionados con la Norma ISO 9001:2000 y con el Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante que todo colaborador de la Organización tenga acceso a información relevante y actualizada, tanto acerca de la documentación interna como la de origen externo, incluyendo normas regulatorias y especificaciones del cliente.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que están descritos en las Listas Maestras de Documentos.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

El Comité de la Calidad.- Es responsable de la aprobación del Manual de Calidad y de la matriz de responsabilidades del proceso.

El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- Es responsable del control de documentos controlados como son: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos, los documentos de Gestión de Calidad y las copias impresas de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Director de Área.- Es responsable del control de la documentación que se genera en su Área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Los documentos pueden estar en medios impresos o electrónicos.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Documentos y Datos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-001

Página 2 de 5

Documentos Controlados.- Son aquellos que se encuentran en las Listas Maestras, los cuales son actualizados y controlados por el Representante de la Dirección.

Las copias impresas de la documentación también se consideran Documentos Controlados. Estos documentos están identificados como "Copia Controlada #999", donde 999 representa el número de control.

Documentos No Controlados.- Son aquellos que no se declaran en las Listas Maestras de Documentos controlados.

SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad.

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

Obsoleto.- Se considera obsoleto a un documento al cual se le traza una raya diagonal que cruza el documento o la palabra obsoleto que cruce el documento o un documento roto.

6. POLÍTICAS

1. Todo cambio en la forma de trabajar, que se realice por vía de memorando, deberá ser incorporado en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Debe existir una permanente actualización y optimización de los documentos en cada departamento.

7. PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los procedimientos, instructivos, especificaciones, mapas de proceso entre otros deberán ser elaborados de acuerdo a los formatos generales aceptados por la organización, los mismos deberán contener la firma de responsabilidad de su elaboración así como la firma de aprobación por parte del Representante de la dirección del SGC-ABC

Los documentos que se encuentren en medios electrónicos, no requieren firma de elaboración por tener un registro de emisión incluido.

CODIFICACIÓN

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Documentos y Datos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-001

Página 3 de 5

Los manuales, procedimientos, instructivos, especificaciones, mapas de proceso entre otros se codifican de acuerdo a lo indicado en el "Estándar de Codificación" ABC COD 001

CÓDIGO ABREVIADO Ó RESUMIDO

Es la agrupación de código y versión en una sola línea. Debe estar ubicada en la parte superior del documento y, en el caso de los formularios o formatos, preferentemente debajo del nombre.

En el caso de formatos preimpresos en los que no pudiera ubicarse el código abreviado en el lugar antes determinado, deberá aparecer en un lugar visible.

Se puede utilizar en código abreviado en los Procedimientos (PRD), Documento de Guía Rápida, como listados (GRA), Gráficas de Mapas de Procesos (MAP), Instructivo de Trabajo ó manual de usuario (INT), Informes (INF), Diagramas de Flujo ó Flujo gramas (DIF), Documentos estándares de referencia (REF) entre otros.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Toda la información de la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra bajo la responsabilidad del Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

Todos los documentos son revisados por el Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y aprobados en su respectiva Lista Maestra por el Comité de la Calidad y por el responsable del Proceso, de acuerdo a lo que indica la Matriz de Responsabilidades del SGC, **SGC-ABC-INF-002**.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Toda la documentación del sistema de gestión de calidad estará a disposición de los usuarios en el servidor de la organización en la carpeta ABCSGC.

La distribución de los escritos se realiza mediante la entrega recepción de los mismos.

El Representante de Gestión de Calidad notificará las actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad a los Responsables de Procesos involucrados, además se Comunicara los avisos de cambio de documentación o versión de la anterior mediante correo electrónico A partir de ese momento toda "Copia controlada" de esos documentos se considerará OBSOLETA y deberá ser marcada con una raya o desechada.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Control de Documentos y Datos

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-001

Página 4 de 5

Cualquier copia de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad debe ser solicitada al Representante de Gestión de Calidad, quien emitirá dicho documento con el impreso o se le pondrá el sello de "**Copia controlada #** " y el número secuencial correspondiente a cada documento. Por cada documento controlado se llenará el formato "Control de Copias Controladas" **SGC-ABC-
GRA-018**

CONTROL DE LA VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS

La vigencia de la documentación se informa y controla por medio de la "Lista Maestra de documentos controlados" **SGC-ABC-
GRA-001**, la cual es mantenida en la red electrónica donde se puede consultar la documentación del Sistema de Calidad, para facilitar su accesibilidad y evitar el uso de documentos obsoletos. Una copia impresa será mantenida por el Representante de Gestión de Calidad para controlar la versión vigente.

Contiene principalmente: Código, Nombre del documento, Fecha de versión, responsable.

Los documentos externos serán custodiados de acuerdo a lo indicado en la "Hoja de Control de Documentos Externos" **SGC-ABC-
GRA-008**.

CAMBIOS Y ENMENDADURAS EN DOCUMENTOS Y DATOS

Todos los cambios serán manejados y comunicados utilizando el "Control de Cambios en la Documentación" **SGC-ABC-
GRA-009**, en el que se incluirá el texto original y el texto cambiante, con el fin de mantener la historia de los cambios y que serán archivados por el Representante de la Dirección.

Una vez que se realicen los cambios, el Departamento de Gestión de Calidad enviará el control de cambios al solicitante, incluyendo la fecha de actualización en el sistema y la firma de responsabilidad del Representante de Gestión de Calidad. Este documento debe ser devuelto al Departamento de Gestión de Calidad, con fecha y firma de quien solicitó el cambio, con el fin de confirmar que ya tiene conocimiento del cambio.

Cualquier documento o papelería no similar a lo contenido en la documentación que mantiene el Representante de Gestión de Calidad, será considerado OBSOLETO.

8. FORMAS

No aplica.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión: Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Documentos y Datos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-001

Página 5 de 5

9. ANEXOS

Lista Maestra de documentos Controlados	SGC-ABC-GRA-001
Hoja de Control de Documentos Externos	SGC-ABC-GRA-008
Control de cambios en la Documentación	SGC-ABC-GRA-009
Manual de Funciones	ABC-RRH-MDF-001
Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Matriz de Responsables del SGC	SGC-ABC-INF-002
Control de Copias Controladas del SGC	SGC-ABC-GRA-018

10. INSTRUCTIVOS

Procedimiento Control de Registros de Calidad	SGC-ABC-PRD-002
---	------------------------

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Registros de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-002

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

El principal objetivo de este procedimiento es detallar la forma en la que se debe manejar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición final de los registros.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca a todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Jefe del Área, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- Es responsable de la coordinación general de los registros.

Cada departamento.- Será responsable de manejar sus propios registros.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

6. POLÍTICAS

1. Según el grado de importancia de cada registro, cada departamento debe manejar sus registros según su propia iniciativa pero cumpliendo este procedimiento.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Registros de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-002

Página 2 de 5

7. PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

El Sistema de Gestión de Calidad de ABC es documentado mediante el uso de registros de calidad controlados, los mismos que son fundamentales para nuestra Organización por las siguientes razones:

1. Proporcionan la evidencia objetiva de que fueron satisfechos los requerimientos de calidad para los servicios.
2. Reflejan el grado de implantación y eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
3. Proveen una base de medición para el mejoramiento continuo.

CONTROL DE REGISTROS

Las seis principales actividades relacionadas con los registros (identificación, almacenamiento, clasificación, protección (acceso), tiempo de recuperación, tiempo de retención y disposición final), se controlan por medio de la "Hoja de Control de Registros" **SGC-ABC-GRA-003**.

Cada departamento llevará el control de sus registros en forma independiente utilizando dicho formato en forma electrónica y/o impresa.

Estas seis principales actividades de Control de Registros se resumen como sigue:

1. IDENTIFICACIÓN

Los registros serán identificados con el nombre ó con un código, aunque se preferirá identificarlos con ambos.

Cuando existan varias copias de un registro, cada una deberá ser identificada individualmente, generalmente diferenciándolas por color o por número de copia. Cada copia se debe manejar como un registro independiente.

Los registros son Propios y son Ajenos, entendiéndose como Propios aquellos que están bajo la responsabilidad de cada departamento y utilizan el código del departamento al que pertenecen.

Los Registros Ajenos son los que tienen origen en otra área de la organización, o fuera de éste, pero sin embargo son almacenados por nuestro departamento, por lo tanto NO tienen nuestro código departamental. Para controlar registros que

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Registros de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-002

Página 3 de 5

son externos a la organización pero que se mantienen en archivos del departamento se utilizará XXX en la identificación de la Dependencia.

2. ALMACENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN

Los registros serán almacenados de tal manera que se facilite su recuperación oportuna por lo que se debe definir el lugar específico de almacenamiento.

Los lugares de almacenamiento de los registros impresos, se identificarán con el código del departamento al que pertenecen seguidos de las siguientes letras, según corresponda:

(E) Escritorio, (A) Archivador, (AA) Archivador Aéreo, (C) Cajón, (R) Repisa, (B) Bodega, (M) Mesa.

Para los registros electrónicos, se identificará la ruta de acceso del archivo.

Los registros generalmente son clasificados por orden numérico, cronológico, alfabético o por departamento.

3. ACCESO

La protección del registro está definida en la columna denominada "Acceso" donde se detallan los cargos que pueden disponer de dicho registro.

4. TIEMPO DE RECUPERACIÓN

El máximo tiempo en la que se debe recuperar o recolectar los registros desde sus áreas de trabajo para archivarlos es 35 días.

5. TIEMPO DE RETENCIÓN

Con relación al tiempo de almacenamiento se registrará en la columna denominada "**Activo**" el máximo tiempo de almacenaje como archivo activo. Transcurrido este tiempo pasará a almacenarse como archivo pasivo el tiempo definido en la columna "**Pasivo**".

6. DISPOSICIÓN FINAL

Pasado el tiempo en archivo pasivo, se procederá a eliminar el registro, mediante la destrucción física del mismo o su eliminación del archivo electrónico.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Registros de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-002

Página 4 de 5

ENMENDADURAS EN LOS DATOS

Los registros podrán tener enmendaduras siempre que estén respaldadas con la sumilla de la persona que corrige.

En caso de que sea un registro de seguridad o de sensibilidad económica / técnica o que esté bajo regulaciones contables o legales, se especificará en los procedimientos que no se aceptarán enmendaduras.

8. FORMAS

No aplica.

9. ANEXOS

No aplica.

10. INSTRUCTIVOS

Procedimiento de Control de Documentos y Datos
Hoja de Control de los Registros

SGC-ABC-PRD-001
SGC-ABC-GRA-003

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Control de Registros de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-002

Página 5 de 5

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Procesos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-003

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar los procesos de la organización.

2. ALCANCE

Todos los departamentos y actividades que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que tengan definidos y declarados sus procesos.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Director de Área, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

Máximo responsable de cada área o departamento.- es el responsable general de los procesos. Los colaboradores del área ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

6. POLÍTICAS

1. Cada departamento debe definir y modificar, cuando exista oportunidad de mejora, sus propios parámetros de medición, control y manejo de sus procesos.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Procesos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-003

Página 2 de 4

7. PROCEDIMIENTO

DEFINICIÓN DEL MACRO PROCESO

Tomando como referencia el modelo de proceso de la norma ISO 9001:2000 (Pág. vii), se definió en el Manual de Calidad **SGC-ABC-MCA-001**, el Macro Proceso de la organización.

Una vez que los procesos están definidos, para cada uno de ellos, se les nombrará sus responsables, sus indicadores de gestión pertinentes y los responsables de su medición en la "Matriz de responsables de Procesos" **SGC-ABC-GRA-004**

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PROCESOS (C.A.P)

Se define que la forma de evaluar la conformidad de un proceso, es decir, si un proceso es aceptable o no, se la realiza a través de los "Criterios de Aceptación del Proceso" **(C.A.P.)**.

Se aplicarán C.A.P. a los subprocesos que la organización considera de relevancia para el mantenimiento del sistema y el control del mejoramiento continuo.

Los C.A.P. pueden ser de 4 tipos:

1. Indicadores de Productividad (Incluyen recursos como dinero, personal, tiempo).
2. Especificaciones del Servicio (Que se refieren al servicio)
3. Información del proceso
4. Satisfacción del Cliente

Las correcciones o acciones que se hagan al incumplimiento de los CAP pueden ser, según su nivel de importancia, entre otras:

1. Emitir un Acta de resumen de incumplimiento de los Procesos
2. Levantar una No Conformidad al Proceso para su trámite
3. Informar al nivel gerencial de la desviación, usando un reporte periódico, para que la Gerencia analice la información y tome decisiones pertinentes.

MAPA DE PROCESOS

El documento "Mapa de Proceso" consta de varios subprocesos con los cuales se definen las interacciones de los procesos o subprocesos de un proceso.

DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Procesos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-003

Página 3 de 4

El Sistema de Información Gerencial está compuesto por el formato "Sistema de Información Gerencial" **SGC-ABC-INF-011**, que deben ser elaborados por los responsables de procesos, los mismos que están definidos en la Especificación **SGC-ABC-GRA-004**, "Matriz de responsables de Procesos".

El Representante de Gestión de Calidad mensualmente recibirá de todas las áreas el comportamiento de sus indicadores el mismo que será revisado en el "Acta de Revisión por la Dirección".

CONTROL DE PROCESOS

Cuando existan incumplimientos de los niveles de CAP definidos, estos hechos se analizarán y se tomarán las acciones correctivas en la reunión mensual del Comité de Calidad. Los hechos serán asentados en el Acta de Revisión por la Dirección, la misma que será firmada por los asistentes como evidencia de la reunión.

Cada indicador se verá en un "Gráfico de Análisis de Tendencia". Así mismo, de manera obligatoria se indicará con un breve comentario en la parte inferior de los "Gráfico de Análisis de Tendencia" la evolución de los resultados del proceso a través del indicador analizado.

8. FORMAS

No aplica.

9. ANEXOS

Matriz de responsables de Procesos
Sistema de Información Gerencial

SGC-ABC-GRA-003
SGC-ABC-INF-011

10. INSTRUCTIVOS

Procedimiento de Mejoramiento Continuo

SGC-ABC-PRD-006

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Procesos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-003

Página 4 de 4

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la dirección			0.0
Comité de la Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Preventivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-004

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Asegurar la implantación de acciones preventivas y comprobar su eficacia.

2. ALCANCE

El alcance incluye las áreas contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación está a cargo del Representante de la Dirección del SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- será responsable de promover el uso de este procedimiento, en forma eficaz.

Directores de área- son responsables de la implantación de los Procedimientos en su área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales del nombre o firma compacta.

NC.- No Conformidad al Programa, servicio o proceso. La NC se la levanta cuando se la detecta y se la cierra cuando se la corrige.

SGC.- Sistema de Gestión de Calidad

AC.- Acción Correctiva

AP.- Acción Preventiva

PM.- Proyectos de Mejora

6. POLÍTICAS

1. Toda la organización deberá generar acciones preventivas

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Preventivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-004

Página 2 de 4

7. PROCEDIMIENTO

ACCIONES PREVENTIVAS (AP)

Las acciones preventivas son soluciones a tendencias que podrían volverse desviaciones o NC si no se hace algo al respecto, por lo tanto, es necesario tener un mecanismo de prevención.

Las Acciones Preventivas incluyen las siguientes actividades:

- a. Uso de fuentes de información.
- b. Determinar pasos para resolver problemas.
- c. Controles para probar su eficacia.
- d. Asegurar que se informe al responsable designado

Cualquier persona que desee proponer una AP la reportará por medio del "Reporte de Acciones Preventivas" **SGC-ABC-INF-013**

También se pueden considerar AP las propuestas para implementar alguna actividad o acción para mejorar un proceso. Para esto se utilizará el formato "Proyecto de Mejora" **SGC-ABC-INF-014**, donde se debe especificar que el proyecto de mejora también es una Acción Preventiva.

En ambos casos se debe indicar en el casillero **ACCION PREVENTIVA** el análisis de causa y el detalle de la acción preventiva, resaltando la actividad a realizar y la manera en que se realizará la acción.

VERIFICACIÓN DE IMPLANTACIÓN DE LA AP

Una vez implantada la AP se notificará al Departamento de Gestión de Calidad para que **verifique** la implantación de la AP y llene el campo "VERIFICACION DE LA IMPLANTACION" del Reporte de Acciones Preventivas, registrando su nombre, firma y la fecha de la verificación.

Esta implantación no deberá exceder los 30 días calendario desde el levantamiento de la AP. En caso de haber excedido el plazo requerirá que el involucrado envíe un memo al Departamento de Gestión de Calidad, justificando el atraso y solicitando prórroga. La no presentación del memo de justificación y prórroga ameritará por parte del Departamento Gestión de Calidad una NC.

SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN

En el último campo del Reporte de AP, "CONTROL DE EFECTIVIDAD", el Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad detallará si se evidencia la implantación de la AP por medio de su aplicación en el trabajo diario.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Preventivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-004

Página 3 de 4

CONTROL DE EFECTIVIDAD DE LA AP

El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad deberá llenar el campo "Control de efectividad", incluyendo en el mismo su nombre, firma y la fecha del control.

CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS

Las Acciones Preventivas propuestas se detallan en el "Control de Acciones Correctivas / Preventivas / Observaciones y Proyectos de Mejora" **SGC-ABC-INF-015**, detallando en el campo correspondiente el "ESTADO" del proceso de implantación, para su presentación en la Reunión de la Revisión por la Dirección. El reporte de la situación de la AP deberá quedar registrado en el "Acta de Revisión por la Dirección".

8. FORMAS

No aplica.

9. ANEXOS

Reporte de Acciones Preventivas
Proyecto de Mejora
Control de Acciones Correctivas / Preventivas /
Observaciones y Proyectos de Mejora

SGC-ABC-INF-013
SGC-ABC-INF-014
SGC-ABC-INF-015

10. INSTRUCTIVOS

No aplica.

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Preventivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-004

Página 4 de 4

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de la Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Correctivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-005

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Asegurar la implantación de acciones correctivas y comprobar su eficacia.

2. ALCANCE

El alcance incluye las áreas declaradas en el Sistema Gestión de Calidad.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Jefe del Departamento donde se origino la no conformidad, y por el Representante de la Dirección SGC.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de este procedimiento en forma eficaz.

Máximo responsable de cada Proceso.- es responsable de la implantación del Procedimiento en su área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales del nombre o firma compacta.

NC.- No Conformidad al Programa, producto o proceso. La NC se la levanta cuando se la detecta y se la cierra cuando se la corrige.

SGC.- Departamento de Gestión de Calidad

AC.- Acción Correctiva

AP.- Acción Preventiva

6. POLÍTICAS

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Correctivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-005

Página 2 de 4

Todos los departamentos deben generar acciones correctivas pues la organización considera que estas acciones son indispensable para el mejoramiento continuo de la organización

7. PROCEDIMIENTO

ACCIONES CORRECTIVAS

- Las AC son las rectificaciones a las No Conformidades (NC).
- Las No Conformidades se reflejan en la "Solicitud de Acción Correctiva" SGC ABC INF 005

Se levantarán NC relativas a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad en las auditorias planificadas, en las reuniones mensuales y en cualquier momento en que sea evidente la NC.

El personal podrá realizar la detección de NC en su trabajo rutinario.

Las Acciones Correctivas incluyen las siguientes actividades:

- 1) Tratamiento eficaz de reclamaciones de clientes e informe de No Conformidades de procesos.
- 2) Investigación de las causas de las NC
- 3) Determinación de las Acciones Correctivas
- 4) Controles para la no recurrencia de la NC.

MANEJO DE QUEJAS DE CLIENTES

Las quejas de clientes, ya sean escritas o verbales, e independiente de que sean justificadas ó no, se deberán tratar como No Conformidades.

ANÁLISIS DE CAUSAS

En cada NC se debe buscar la verdadera Causa Raíz por la cual se genera la misma, para lo cual existe un campo en la "Solicitud de Acción Correctiva", donde se reserva el espacio para el "Análisis de Causa".

De ser necesario, si se requiere más espacio para actas, información, gráficos, etc., se puede ampliar a varias hojas numerándolas consecutivamente, o se puede establecer anexos con esta información, debiendo especificar cuales son en el formato de solicitud de acción correctiva.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Correctivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-005

Página 3 de 4

Dependiendo del impacto de la NC y cuando amerite, se elaborarán Proyectos de Mejora sobre el tema específico, con el fin de disponer una Acción Correctiva más eficaz

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS (AC)

Basado en un buen "Análisis de Causa" se procede a detallar la acción correctiva, la misma que será documentada en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas" **SGC-ABC-INF-005**, específicamente en el campo ACCION CORRECTIVA PROPUESTA.

Existen varias formas de canalizar una acción correctiva; por lo tanto, se debe marcar por lo menos uno de los casilleros denominados:

CAPACITACION

CAMBIO DE FORMATO

CAMBIO DE PROCEDIMIENTO

OTROS

VERIFICACIÓN DE IMPLANTACIÓN DE LA AC

Una vez que cada departamento implanta la AC se llamará al Departamento de Gestión de Calidad para que VERIFIQUE la implantación y llene el campo VERIFICACION DE LA IMPLANTACION incluyendo en el mismo su nombre y la fecha de la verificación.

Esta implantación no deberá exceder de 3 meses desde el levantamiento de la NC.

Se actualiza en el "Control de Acciones Correctivas / Preventivas / Observaciones y Proyectos de Mejora" **SGC-ABC-INF-015** para su presentación en el "Acta de Revisión por la Dirección".

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Solicitud de Acción Correctiva

SGC-ABC-INF-005

Control de Acciones Correctivas / Preventivas/

Observaciones y Proyectos de Mejora

SGC-ABC-INF-015

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Acciones Correctivas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-005

Página 4 de 4

10. INSTRUCTIVOS

No aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mejoramiento Continuo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-006

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Detallar la forma de implantar y manejar el Sistema de Mejoramiento Continuo en toda la organización.

2. ALCANCE

Toda La Organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Responsable de cada Proceso donde se origino la No conformidad, y del Representante de la Dirección de ABC.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general del Sistema de Mejoramiento Continuo, así como de su promoción, difusión, recopilación de información y resultados.

Responsables de Procesos- son los responsables de la implantación y optimización del Sistema de Mejoramiento en su área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales del nombre o firma compacta.

NC.- No Conformidad al Programa, servicio o proceso. La NC se la levanta cuando se la detecta y se la cierra cuando se la corrige.

SGC.- Sistema de Gestión de Calidad

AC.- Acción Correctiva

AP.- Acción Preventiva

PM.- Proyectos de Mejora

Mejoramiento Continuo.- Es el método sistemático para la implementación de soluciones duraderas, donde se cumple el ciclo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

- **Planificar:** Detectar el problema, identificar los requerimientos, recopilar datos, analizar las raíces del problema, plantear soluciones y preparar el plan de trabajo.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mejoramiento Continuo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-006

Página 2 de 5

- **Hacer:** Implementar las actividades del plan
- **Verificar:** Hacer seguimiento de los resultados e identificar desviaciones
- **Actuar:** Hacer acciones correctivas y estandarizar el proceso

6. POLÍTICAS

1. Cada área ó departamento debe implantar y optimizar el Sistema de Mejoramiento Continuo de su Proceso

7. PROCEDIMIENTO

El Sistema de Mejoramiento Continuo está basado en algunos programas, a manera de módulos para uso del Representante de la Dirección. Los programas son independientes entre sí y cada programa tiene su propio desarrollo. Los principales son:

- Sistema de Información Gerencial (SIG)
- Programa de Ideas y Comunicaciones a través de la Reunión operativa mensual
- Proyectos de Mejora
- Difusión y comunicación interna (Cartelera y Memorandos)

1. SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL (SIG)

Es un sistema de manejo de indicadores que permite a la administración llevar un control y seguimiento de los resultados reales y analizar sus variaciones.

En todos de los casos, el SIG permite comparar los resultados reales del último mes contra los resultados del mes anterior y acumulativo del año anterior, y /o contra los objetivos propuestos.

Cuando exista una variación negativa entre el mes actual y anterior mayor al 10%, el responsable del departamento o área deberá escribir el Análisis de esta variación, detallando en la parte inferior del gráfico en el "Sistema de Información Gerencial" SGC-ABC-INF-011 la justificación de dicha variación.

El Representante de Gestión de Calidad deberá recopilar los resultados del SIG producido por la Organización para poner en conocimiento del Comité de la Calidad con el análisis de las variaciones.

El Comité de la Calidad utilizará este reporte "Sistema de Información Gerencial" SGC-ABC-INF-011 como medio de medición y control de los principales indicadores de Gestión.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mejoramiento Continuo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-006

Página 3 de 5

2. PROGRAMA DE IDEAS Y COMUNICACIONES

El aporte del Recurso Humano es la mejor fuente de información para elaborar ideas valiosas para el Mejoramiento Continuo, por tal motivo durante reuniones operativas se debe mantener un buen sistema de comunicación interna que permita exponer potenciales proyectos de mejora.

El Comité de la Calidad seleccionará las ideas viables y coordinará que se realicen Proyectos de Mejora en aquellas que ameriten.

Las novedades y desarrollo de las ideas propuestas, serán revisadas en las reuniones operativas siguientes, de acuerdo a los plazos establecidos por el Comité de la Calidad.

3. PROYECTO DE MEJORA

El Proyecto de Mejora es elaborado generalmente, en equipo por un grupo de funcionarios de varias áreas, basados en la observación y/o medición estadística de hechos, para buscar mejor productividad en la forma de realizar las actividades.

Las principales fuentes que originan Proyectos de Mejora son:

- No conformidades (graves)
- No conformidades generadas en Manejo de procesos
- No conformidades generadas en Auditorias
- No conformidades generadas en el Sistema Información.
- Problemas
- Ideas ó sugerencias
- Oportunidades de mejora

Las etapas para elaborar el proyecto de mejora son entre otras, las siguientes:

- Planteamiento de la No Conformidad ó Problema /sugerencia o de Oportunidad de Mejora
- Descripción de las Soluciones propuestas
- Análisis y aceptación de los Responsables de Procesos involucrados en el Proyecto de Mejora.
- Fecha de implantación total del proyecto.
- Resumen del Proyecto de mejora para informe a Comité de la Calidad.
- Verificación del éxito del Proyecto por parte de Comité de la Calidad.

La verificación del éxito del proyecto por parte de Comité de la Calidad es uno de los indicadores claves del Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, quien deberá orientarse a obtener la mejor evaluación en este rubro para mejorar su indicador.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mejoramiento Continuo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-006

Página 4 de 5

Se actualiza en el "Control de Acciones Correctivas / Preventivas / Observaciones y Proyectos de Mejora" **SGC-ABC-INF-015** para su presentación en el "Acta de Revisión por la Dirección".

4. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Toda la información que se genera en el Sistema de Mejoramiento Continuo y otras informaciones importantes son difundidas y comunicadas a todos los niveles de la Organización a través de las Cartelera de Gestión de Calidad y/o Memorando.

El plazo máximo para que el responsable de Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad proceda a publicar las novedades del mes, es el décimo (10) día laborable del mes siguiente.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Sistema de Información Gerencial
Proyecto de mejora
Control de Acciones Correctivas / Preventivas /
Observaciones y Proyectos de Mejora
Norma ISO 9001:2000, Directrices

SGC-ABC-INF-011
SGC-ABC-INF-014

SGC-ABC-INF-015

10. INSTRUCTIVOS

No aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mejoramiento Continuo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-006

Página 5 de 5

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	28/11/05	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Auditorías Internas de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-007

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Planificar e implementar las Auditorías Internas y Externas de Calidad para determinar la eficacia del Programa de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

El alcance incluye las áreas contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- Es responsable de elaborar, cumplir y mantener el Plan de Auditorías anuales. Podrá delegar esta responsabilidad al Auditor Líder Interno de la organización, quien puede ser contratado como servicio exterior a la organización

Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

6. POLÍTICAS

No aplica

7. PROCEDIMIENTO

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Auditorías Internas de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-007

Página 2 de 5

Las Auditorías Planificadas son las auditorías preparadas con anticipación y se realizan como mínimo 2 auditorías internas por año. Se deberá cubrir en el año por lo menos una vez a todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad. Se prepara el "Plan Anual de Auditoría" **SGC-ABC-INF-018**

Las auditorías realizadas por la empresa certificadora, tanto de pre-certificación, certificación o seguimiento se considerarán válidas como auditorías planificadas.

Por concepto, las auditorías internas planificadas deben ser realizadas por personal independiente de las actividades auditadas.

Además, auditores de otras Empresas o Consultores Externos pueden formar parte del equipo auditor y las No Conformidades que levanten deberán ser registradas en el Formulario "Solicitud de Acción Correctiva" **SGC-ABC-INF-005**, donde el auditado debe detallar: el análisis de causa, la acción correctiva propuesta, la persona responsable, el plazo en que se compromete corregirla y respaldarla con la respectiva evidencia para el cierre de la No Conformidad.

El Auditor Interno o el Representante de la Dirección, verificará la implantación y la eficacia de la Acciones Correctivas.

TIPOS DE AUDITORIAS

Existen tres tipos de Auditorías Internas:

- la Auditoría Puntual
- la Auditoría Cumplimiento
- la Auditoría Documental

AUDITORIA PUNTUAL

El objetivo de esta auditoría es realizar una evaluación parcial del sistema, como por ejemplo: auditoría documental o una auditoría de cumplimiento del Sistema de Calidad de una determinada área.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

El objetivo de esta auditoría es revisar el cumplimiento de todo el Sistema de Calidad implantado en la organización.

Se realiza a través del muestreo de registros, que son la evidencia del cumplimiento.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Auditorías Internas de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-007

Página 3 de 5

AUDITORIA DOCUMENTAL (POLÍTICA, REGISTROS, PROCEDIMIENTOS Y LISTAS)

Con el fin de obligatoriamente incluir en la auditoría la revisión de la política, de los registros y las listas de documentos se utiliza mandatoriamente el formato "Auditoría Documental" **SGC-ABC-INF-017** para cubrir estos importantes temas.

Debido a que se puede cuantificar la cantidad de aciertos, se tabula el nivel de efectividad de la auditoría utilizando porcentajes (%). Cuando el nivel de efectividad es menor del 100% es mandatorio una recalificación hasta obtener ese nivel.

En este mismo formato se establece la herramienta para la recalificación para lo cual una vez que se corrija el nivel de efectividad se solicita al auditor que se recalifique y marque un OK en el margen izquierdo en el renglón que ha sido recalificado.

Los resultados de la recalificación también son tabulados y no puede ser menor al 100 % de efectividad.

El resultado de la efectividad de la auditoría es publicado e informado a los Jefes Departamentales por el Representante de Gestión de Calidad.

PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS

El Representante de la Dirección y el Auditor líder del Sistema de Gestión de Calidad planearán, elaborarán y ejecutarán el "Plan Anual de Auditorías" **SGC-ABC-INF-018** preferentemente a inicios del año.

Se denominará con el código A- ## -XX al tipo de una auditoría, siendo:

- (##) El número correlativo de la auditoría y
- (XX) Si es que amerita, el tipo de auditoría especial, como por ejemplo:
DC (documental); PC (pre - certificación);
CR (certificación); SG (seguimiento);
IN (Interna).

El Representante de la Dirección aprobará dicho plan anualmente y sus actualizaciones.

EQUIPO DE AUDITORES

El equipo de auditores se encuentra conformado por uno o más auditores, los mismos que tienen que haber sido calificados según criterio de Calificación de la

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Auditorías Internas de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-007

Página 4 de 5

Compañía en el formato "Calificación y designación de auditores internos" **SGC-ABC-INF-019**.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Se debe citar a la auditoria planificada con una comunicación formal, por lo menos con dos días de anticipación, donde se fije la fecha y si es posible la hora exacta de la auditoria. Antes de la comunicación el Representante de Gestión de Calidad deberán negociar dicho itinerario.

Los resultados de las auditorias, especialmente las No Conformidades (NC), serán registradas por los auditores internos en la "Solicitud de Acción Correctiva" **SGC-ABC-INF-005**.

COMUNICACIÓN

La NC será comunicada el mismo día de la auditoria, en el formulario "Solicitud de Acción Correctiva" **SGC-ABC-INF-005**.

El Representante de Gestión de Calidad utilizará el formulario "Informe de Auditoria de Calidad" **SGC-ABC-INF-020** para resumir los resultados de la auditoria, resaltando el número de las NC encontradas, segregado por departamento o área y por tipo de cláusula que se auditó y comunicará este resultado al Comité de Calidad.

El Representante de Gestión de Calidad o la persona que delegue, registrará las Acciones Correctivas levantadas en el "Control de Acciones Correctivas /Preventivas /Observaciones y Proyectos de Mejora" **SGC-ABC-INF-015** para ser revisado en el "Acta de Revisión por la Dirección".

SEGUIMIENTO A LA AUDITORIA

El seguimiento de las auditorias incluye la verificación y registro de la implantación y eficacia de las acciones correctivas y preventivas, lo cual se detalla minuciosamente en el formulario "Solicitud de Acción Correctiva" **SGC-ABC-INF-005**, y se actualiza en el "Control de Acciones Correctivas / Preventivas / Observaciones y Proyectos de Mejora" **SGC-ABC-INF-015**

8. FORMAS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Auditorias Internas de Calidad
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-007

Página 5 de 5

9. ANEXOS

Solicitud de Acción Correctiva
Informe de Auditoria de Calidad
Auditoria Documental
Plan Anual de Auditorias
Calificación y designación de auditores internos
Control de AC /AP/ Obs. y Proyectos de Mejora

SGC-ABC-INF-005
SGC-ABC-INF-020
SGC-ABC-INF-017
SGC-ABC-INF-018
SGC-ABC-INF-019
SGC-ABC-INF-015

10. INSTRUCTIVOS

No aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Ambiente de Trabajo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-008

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del personal.

2. ALCANCE

Se aplica a todo el personal que realiza actividades relacionadas con la calidad de la empresa.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC.

4. RESPONSABILIDADES

El Departamento de Recursos Humanos de la Organización es el responsable de evaluar el ambiente de trabajo mediante la "Evaluación sobre el ambiente de trabajo" **SGC-ABC-INF-021**.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica.

6. POLÍTICAS

Se promueve la vinculación integral y armónica entre el personal de la empresa, asegurando un ambiente de trabajo apropiado.

7. PROCEDIMIENTO

- a) ABC para asegurar un ambiente de trabajo apropiado para que se desarrolle su servicio ofrece a sus colaboradores:
- Constante comunicación para asegurar la calidad en el desarrollo de su trabajo
 - La adecuación del lugar determinado para su aseo diario personal
 - Apoyo constante por parte de los Directores encargados de cada área
 - La Distribución de las tareas programadas e indicadas al personal

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Ambiente de Trabajo
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-008

Página 2 de 3

- b) El Departamento de Recursos Humanos de ABC, evaluará semestralmente mediante el empleo de "Evaluación de ambiente de trabajo" **SGC-ABC-INF-021** a todo el personal.

En la encuesta se evalúa:

- Herramientas de trabajo adecuadas
- Espacio físico adecuado
- Luz ambiental suficiente
- Ventilación adecuada
- SS, HH, en buen estado

Se tabulará cada respuesta de la siguiente forma:

- Excelente 5 puntos
- Muy bueno 4 puntos
- Bueno 3 puntos
- Regular 2 puntos
- Malo 1 puntos

- c) Se sumará el puntaje de todas las respuestas y se dividirá para el número de preguntas contestadas, obteniendo el porcentaje de satisfacción del personal.
- d) El buen manejo del ambiente de trabajo quedará evidenciado al momento en que se obtenga una puntuación superior a 3.
- e) Por cada respuesta Regular o Malo, el Representante de Gestión de Calidad reunirá al personal para conocer en detalle los problemas presentados y se tomarán las medidas necesarias para regularizarlas.
- f) Se deberá llenar un formulario "Solicitud de Acción Correctiva" **SGC-ABC-INF-005**, por cada una de las respuestas Regular o Malo y un "Proyecto de Mejora" **SGC-ABC-INF-014** o "Acción Preventiva" **SGC-ABC-INF-013** cuando las observaciones presentadas por el grupo de trabajo lo ameriten luego se realizará el análisis de causa respectivo.
- g) El resultado de las encuestas serán discutidas en el "Acta de revisión por la Dirección".

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Solicitud de Acción Correctiva	SGC-ABC-INF-005
Proyecto de Mejora	SGC-ABC-INF-014
Acción Preventiva	SGC-ABC-INF-013
Evaluación sobre el ambiente de trabajo	SGC-ABC-INF-021

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

10. INSTRUCTIVOS

No aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Comunicaciones Internas y Externas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-009

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Mantener informado al personal acerca de las diferentes actividades internas y externas.

2. ALCANCE

A todos los departamentos de la organización.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de mantener la información actualizada y difundirlos a todos los Departamentos.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica

6. POLÍTICAS

1. Todo el personal deberá tener conocimientos de los cambios y mejoras para obtener y mantener la CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000.
2. Toda comunicación interna de ABC seguirá las indicaciones del "Instructivo de distribución de la Comunicación Interna" **SGC-ABC-GRA-015**

7. PROCEDIMIENTO

Cada vez que se implementen nuevos documentos o formatos, se registrarán en las distintas listas maestras con los diferentes fechas de versión, según lo descrito en el **SGC-ABC-PRD-001** "Control de documentos y datos" y **SGC-ABC-PRD-002** "Control de Registros de Calidad"

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Comunicaciones Internas y Externas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-009

Página 2 de 3

Las comunicaciones internas se realizarán a través de memos, mails o publicaciones en la cartelera y servirán para tener informado a todo el personal de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los cambios que afecten al personal también serán mencionados en la reunión del Comité de Calidad y quedará registrado en las Actas de la Revisión por la Dirección.

La comunicación interna de cada uno de los procesos de Toma de Datos, Ingreso de Datos, Análisis de la Información y Presentación y Entrega de Resultados se detalla claramente en la "Matriz de comunicación Interna" **SGC-ABC-GRA-010**.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Acta de Revisión por la Dirección.
Matriz de Comunicación Interna

SGC-ABC-ACT-002
SGC-ABC-GRA-010

10. INSTRUCTIVOS

Instructivo de distribución de la
Comunicación Interna

SGC-ABC-GRA-015

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo de Comunicaciones Internas y Externas
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-009

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mantenimiento de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-010

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Describir la manera como se coordina el mantenimiento para el equipamiento de ABC para proteger la propiedad de los clientes y de los equipos de la organización.

2. ALCANCE

Abarca a todas las áreas de prestación de Servicio de Investigación de Mercado de ABC.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas es de responsabilidad del representante de la Dirección del SGC y el Comité de Calidad de la Organización.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección controla y supervisa que se cumplan el mantenimiento de los diferentes equipos de computación de ABC.

5. PROCEDIMIENTO

Planes de Mantenimiento

El Representante de la Dirección realiza dos planes de mantenimiento anuales:

El "Plan de Mantenimiento Preventivo" (ABC-MAT-PRE-001) lo realiza durante todo el año.

En caso de detectarse daños en los equipos, se procederá a comunicar al área de Desarrollo tecnológico, el mismo que procederá a reparar ya sea dentro o fuera del área donde pertenece el equipo.

El resultado de un trabajo realizado se traduce en una "Hoja de Servicio" la cual es firmada tanto por el técnico como por el responsable de área donde se encuentra el equipo. Los trabajos correctivos cuya reparación no la puedan realizar los técnicos de ABC, se requieren contratar a terceros y se necesita que se genere una "Orden de Trabajo" por medio de la que se tramita el pago de reparaciones a contratistas previa la confirmación del arreglo efectuado.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mantenimiento de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-010

Página 2 de 3

6. FORMAS

Hoja de Servicio

7. ANEXOS

Plan de Mantenimiento Preventivo
Solicitud de Trabajo
Orden de Trabajo

ABC-MAT-PRE-001

8. INSTRUCTIVOS

Manuales de Servicio de equipos
Manuales de Usuario de equipos
Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo

9. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión: Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Mantenimiento de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-010

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Gestión de la Dirección
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-012

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Detallar como manejar el Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Representante de la Dirección y el Comité de Calidad.

2. ALCANCE

Se aplica a toda la organización.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización

4. RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección coordina las actividades descritas en este procedimiento.

Los miembros del Comité de la Calidad son responsables por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica.

6. POLÍTICAS

Hacer un seguimiento mensual del Sistema con el Comité de Calidad.

7. PROCEDIMIENTO

Antecedentes.-

La Norma ISO 9001:2000 especifica que la Cláusula # 5 es de total responsabilidad de la Dirección de la Organización.

La Dirección del Sistema de Gestión de Calidad esta representada por el Comité de la Calidad y/ o Representante de la Dirección para lo cual en ABC, tenemos claramente especificado quienes son los responsables y cuales son las actividades en la Matriz de Responsabilidades del SGC **SGC-ABC-INF-002**.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Gestión de la Dirección
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-012

Página 2 de 5

Manejo de los requisitos de la Norma

Las principales sub-cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 son cumplidas de la siguiente manera

(Compromiso de la dirección)

La dirección esta comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 y lo demuestra con las siguientes actividades:

- Considerando como estratégica la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 en la Reunión del Comité de Calidad.
- Nombrando un Representante de la Dirección.
- Creando el Comité de Gestión de Calidad.
- Memos y Comunicaciones a través de Circulares y la cartelera de la organización
- Apoyando los Proyectos y oportunidades de Mejora.
- Cartelera informativa del Sistema de Gestión de Calidad.
- Sistema de información y comunicación a través de servidor electrónico.

(Enfoque al cliente)

Cada vez que se realizan las encuestas de Satisfacción del Cliente la dirección se compromete a realizar el análisis respectivo de acuerdo a la información contenida en **Encuesta de satisfacción del Cliente SGC-ABC-INF-008**.

(Política de Calidad)

La política de calidad vigente esta expresada en el documento: **Política de la Calidad SGC-ABC-INF-003** y es revisada en cada Revisión por la Dirección.

La dirección difunde la política de calidad de la Organización y además, la implementa en su forma de administrar promoviendo:

1. El mejoramiento Continuo, basándose en la medición permanente de Indicadores operativos o de gestión y de Indicadores de Calidad de cada Proceso Clave.
2. La Capacitación del Personal de la organización.

(Objetivos de Calidad)

Los Objetivos vigentes se expresan en el documento: **Objetivos de Calidad SGC-ABC-INF-004**

Estos Objetivos de Calidad rigen para toda la Organización se los revisa anualmente.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Gestión de la Dirección
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-012

Página 3 de 5

La planificación para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad se la realiza periódicamente en el Comité de la Calidad para evaluar su pertinencia y cumplimiento.

Además, la Dirección promueve el manejo de objetivos cuantificables en cada área de trabajo para lo cual se utilizara el **Sistema de Información Gerencial SGC-ABC-INF-011** en forma mensual.

(Planificación del Sistema de Gestión de Calidad)

La Organización elabora un **Presupuesto Anual de Calidad SGC-ABC-GRA-007** que forma parte de la planificación del SGC, que es realizado al inicio de cada año por el Representante de la Dirección y aprobado por el Comité de la Calidad, a finales del mes de Diciembre de cada año en la revisión del Acta de la Dirección se informara al Comité de Calidad a manera de un Resumen todos los montos invertidos de todo el año de cada área para que se evidencie el seguimiento del Presupuesto.

(Responsabilidad y autoridad)

Existe un **Manual de Funciones (ABC-RRH-MDF-001)** donde están descritas las responsabilidades y autoridades del personal.

Las responsabilidades y autoridades del personal están incorporadas en el mismo formato del Manual de Funciones, la Dirección no permite que ingrese nuevo personal o cambio en las funciones del personal existente sin que las responsabilidades y autoridades no estén establecidas. Las responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran expresadas en la **Matriz de Responsabilidades del SGC SGC-ABC-INF-002**, y la **Matriz de Responsables de Procesos SGC-ABC-GRA-004**.

(Representante de la Dirección)

La Dirección define que existe un Representante de la Dirección para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad. Su nombramiento se encuentra en la carpeta "Documentos del Sistema de *Gestión de Calidad*", identificado como **Nombramiento del representante de la Dirección SGC-ABC-INF-009**.

(Comunicación Interna)

La Dirección ha definido el manejo de comunicación interna a través de los siguientes mecanismos:

- Reunión del Comité de Calidad, con la asistencia del personal de la Organización
- Matriz de Comunicación enfocada en los procesos clave de la Organización. **Matriz de Comunicación SGC-ABC-GRA-010**.
- Memos y comunicaciones a través de correo electrónico, circulares y la cartelera de la organización.
- Cartelera informativa.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Gestión de la Dirección
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-012

Página 4 de 5

(Revisión por la dirección)

La revisión por la Dirección en ABC, se hace a través de reuniones periódicas del Comité de Calidad convocadas para el efecto. Se las realiza cuando existan cambios y oportunidades que así lo ameriten, y luego de auditorias de calidad. Esta se documenta en el **Acta de Revisión por la Dirección SGC-ABC-ACT-002**.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Procedimientos Normativos	
Encuesta de la Satisfacción del cliente	SGC-ABC-INF-008
Política de la Calidad	SGC-ABC-INF-003
Objetivos de Calidad	SGC-ABC-INF-004
Sistema de Información Gerencial	SGC-ABC-INF-011
Presupuesto Anual de Calidad	SGC-ABC-GRA-007
Manual de Funciones	ABC-RRH-MDF-001
Matriz de Responsabilidades Del SGC	SGC-ABC-INF-002
Matriz de Responsable de Proceso Nomenclatura del representante de la Dirección	SGC-ABC-GRA-004
Matriz de Comunicación Interna	SGC-ABC-INF-009
Acta de Revisión por la Dirección	SGC-ABC-GRA-010
	SGC-ABC-ACT-002

10. INSTRUCTIVOS

No aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Gestión de la Dirección

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-012

Página 5 de 5

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Gestión de Recursos Humanos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-013

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Asegurar que el personal posea el conocimiento necesario para llevar a cabo las actividades y responsabilidades de acuerdo al cargo que desempeña. Además de los conocimientos específicos y profesionales, es indispensable que el personal esté consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad.

2. ALCANCE

Toda la Organización.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento, está a cargo del, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es el responsable de verificar este procedimiento.

Jefe del Departamento de Recursos Humanos.- es el responsable de mantener un Plan de Capacitación de acuerdo a las solicitudes enviadas por los Jefes Departamentales y mantener los registros correspondientes a formación y evaluación.

Los Directores de área.- son los responsables de evaluar las necesidades de capacitación de su personal.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica

6. POLÍTICAS

1. El personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, promoviendo su constante capacitación.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

7. PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO DE REGISTROS DE CERTIFICACIÓN

Se deben mantener todos los registros que certifiquen la competencia del personal para realizar las actividades correspondientes al cargo, de acuerdo al procedimiento de "Control de Registros de Calidad" **SGC-ABC-PRD-002**.

DETECCION DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

Todo el personal debe cumplir con las funciones y responsabilidades descritas para el cargo que desempeña y que se encuentra detallado en el "Manual de Funciones" **ABC-RRH-MDF-001**.

Las necesidades de formación para elaborar el Plan de Capacitación **SGC - RRH-INF-001** se obtienen por:

1. Coordinación con los Directores de área para recoger el "Diagnóstico de las necesidades de desarrollo humano y profesional" **SGC-RRH-INF-003** y poder realizar el presupuesto anual para capacitación.
2. Solicitudes de Capacitación puntual elaboradas por los Directores de área.

El Departamento de Personal deberá mantener una copia de los certificados de la capacitación y el registro de "Evaluaciones de la capacitación" **SGC - RRH-INF-002** con el fin de mantener una calificación al entrenamiento realizado.

8. FORMAS

Plan de Capacitación	SGC-RRH-INF-001
Evaluación de Capacitación	SGC-RRH-INF-002
Diagnóstico de las necesidades de desarrollo humano y profesional	SGC -RRH-INF-003

9. ANEXOS

No aplica

10. INSTRUCTIVOS

Manual de Funciones	SGC-ABC-MDF-001
Procedimiento de Control de registros de Calidad	SGC -ABC -PRD-002

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

1. OBJETIVO

Detallar como se realiza la Prestación del Servicio de Investigación de Mercado de la Organización

2. ALCANCE

Se aplica a toda la Organización. Se reconocen cuatro procesos clave de Servicio Investigación de Mercado, siendo estos : a)Toma de datos, b)Ingreso de Datos, c)Análisis de la Información, y d)Presentación y Entrega de Resultados..

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC-ABC-GRA-004**.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica.

6. POLÍTICAS

Se basa en la Política de la Calidad **SGC-ABC-INF-003**, Objetivos de Calidad **SGC-PSA-INF-004**.

Consiste en prestar una investigación con un enfoque en procesos y usar objetivos cuantificables que permitan un mejoramiento continuo.

7. PROCEDIMIENTO

Antecedentes

La Norma ISO 9001:2000 especifica en la Cláusula # 7, los requerimientos normativos sobre la Realización del Servicio.

Manejo de los requisitos de la Norma

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

Las principales sub-cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 correspondientes al capítulo 7 son cumplidas de la siguiente manera :

7. Realización del Servicio

7.1 Planificación de Realización del Servicio

Anualmente se realiza un **Plan de Servicio de Investigación de Mercado SGC-ABC-INF-025** con un enfoque por proceso, que incluye la distribución del Recurso Humano según el **Registro de Competencia del Personal SGC-ABC-GRA-012**, y se asigna horario de atención y área de servicio.

Para la elaboración del Plan se considerará la información de indicadores operativos y de calidad del servicio de períodos anteriores, la tendencia de estos, los recursos técnicos de equipamiento, su estado de funcionamiento, las condiciones de infraestructura, ambiente de trabajo, y la provisión de recursos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Servicio

Se realiza encuesta anual para determinar los Requisitos del Cliente. Según se evidencia en **Requerimientos del Servicio SGC-ABC-INF-006**.

7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el Servicio

En cada Revisión por la Dirección se realiza una revisión sobre los requisitos de los clientes y los requisitos de la institución respecto al Servicio de Investigación de Mercado. Según se evidencia en **Acta de Revisión por la Dirección SGC-ABC-ACT-002**.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Se ha establecido la Encuesta de Satisfacción de Cliente **SGC-ABC-INF-008**, la cual se realiza con un enfoque en procesos clave. Se ha determinado una **Guía de Manejo de Quejas SGC-ABC-GRA-013**, por la cual se canaliza si la queja es de tipo administrativo la resuelve el Administrador, si es sobre la investigación la resuelve el responsable de cada proceso, en su ausencia lo hará qa quien encargue la dirección.

7.3 Diseño y Desarrollo del Servicio

Se excluye justificadamente, según **Manual de Calidad SGC-ABC-MCA 001**.

7.4 Compras

Se realiza según **Procedimiento de Compras SGC-ABC-PRD-015**, el listado de productos críticos por proceso Clave es suministrado por los Responsables de Proceso.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

Se han establecido indicadores operativos y de calidad por cada proceso, asignando para cada uno los criterios aceptables. Según se evidencia en la **Matriz de Indicadores de Proceso SGC-ABC-GRA-006**.

7.5.2 Validación de la Prestación del Servicio

La prestación del servicio se valida mediante **Encuesta de Satisfacción del Cliente SGC-ABC-INF-008** aplicado en muestras aleatorias por cada proceso clave.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Organización identifica su servicio de Investigación de Mercado mediante la utilización de un código y nombre del estudio que se haya realizado.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Se considera como propiedad del cliente los reportes y presentaciones que contienen la información requerida por el cliente.

7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición.

Se realiza Mantenimiento de los Equipos, según el **Procedimiento de Medición de Equipos SGC-ABC-PRD-016**.

8. FORMAS

No aplica

9. REFERENCIAS

Procedimientos Normativos

Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Procedimiento de Compras	SGC-ABC-PRD-015
Procedimiento de Mantenimiento	SGC-MAT-PRD-001
Objetivos de Calidad	SGC-ABC-INF-004
Política de la Calidad	SGC-ABC-INF-003
Requerimientos del Servicio	SGC-ABC-INF-006
Encuesta de Satisfacción de Cliente	SGC-ABC-INF-008
Sistema de Información Gerencial	SGC-ABC-INF-011
Matriz de Responsables de Procesos	SGC-ABC-GRA-004
Matriz de Indicadores de Proceso	SGC-ABC-GRA-006
Registro de Competencia del Personal	SGC-ABC-GRA-012
Guía de Manejo de Quejas	SGC-ABC-GRA-013
Acta de Revisión por la Dirección	SGC-ABC-ACT-002

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Compras
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-015

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar la manera de implementar las acciones que aseguren que el proceso de Compras garantice la verificación de los productos comprados, su codificación y categorización, la evaluación y calificación de los proveedores, así como el control de los registros de acuerdo al procedimiento de "Control de Registros" **SGC-ABC-PRD-002**.

2. ALCANCE

Toda la Organización.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección del SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Dirección Administrativa.- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Requisición / Requerimiento.- Es la solicitud elaborada por medio del Sistema de Gestión de Calidad de ABC, debe estar aprobada por la administración de la organización

Codificación.- Proceso de asignar un código único a un activo de manera permanente.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Compras
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-015

Página 2 de 4

Categorización.- Proceso de clasificación de productos que describen las características, propiedades y /o funciones de un producto por medio de la asignación a una estructura de categorías.

6. POLÍTICAS

La organización realizara un plan de compras anual, el que debe incluir la totalidad de insumos necesarios para la realización del servicio, teniendo especial precaución de cuidar que en ningún caso no existan o sean insuficientes.

7. PROCEDIMIENTO

Existe una "Gestión Planificada de Compras" que comprende un grupo de procesos que permiten organizar las actividades de los departamentos y áreas que requieren productos e insumos y las actividades del proceso según al instructivo de "Elaboración de Pedidos" SGC-ABC-INT-025

Las principales etapas de esta gestión son las siguientes:

- Preparación del Plan de Compras
- Evaluación y adjudicación de cotizaciones
- Emisión de órdenes de compra y abastecimiento.

VERIFICACIÓN Y RECEPCION DE PRODUCTOS COMPRADOS

La verificación de los productos adquiridos se efectúa en base al cumplimiento de las especificaciones iniciales establecidas en la orden de compra y con la verificación de la factura.

Además existen procedimientos relacionados a la recepción de Productos:

- Recepción de productos solicitados por la organización (solo se recibe lo solicitado verificar con orden de compra).
- El producto cumpla con las seguridades respectivos (sellado, empaquetado)
- Se recibe el producto
- Se ingresa a bodega

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Compras

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-015

Página 3 de 4

Para proceder al pago de las facturas de productos recibidos, se tendrá que entregar la factura junto con la orden de compra a la persona responsable de firmar o autorizar el pago.

EVALUACION DE PROVEEDORES

Los proveedores son seleccionados, evaluados y reevaluados por su capacidad en satisfacer los requerimientos de calidad, disponibilidad, tiempo de entrega y precio, se realizara la evaluación de proveedor SGC-ABC-INF-038 por lo menos una vez al año y es responsabilidad de la administración.

Los criterios de evaluación, calidad, disponibilidad, tiempo de entrega y precio, son calificados de 0 a 10 puntos, considerando aceptable superar el 70% de la puntuación.

Para los suministros menores que no intervienen directamente en los procesos claves el único criterio valido es el precio, y no será necesario realizar la evaluación de proveedor SGC-ABC-INF-038.

Se podrá realizar compras a proveedores de productos que intervienen directamente en los procesos claves y que no cumplan con los criterios de selección, únicamente cuando sea aprobado por el comité de calidad.

Todo proveedor calificado tendrá un código y se registrará en la matriz de proveedores **SGC-MIL-INF-024**.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

Evaluación de proveedor
Evaluación y reevaluación de proveedores

SGC-ABC-INF-038
SGC-ABC-INF-039

10. INSTRUCTIVOS

Control de Registros de Calidad
Elaboración de Pedidos
Mantenimiento de Codificación del Producto
Control de Inventarios

SGC-ABC-PRD-002
SGC-ABC-INT-010

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Compras
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-015

Página 4 de 4

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de Medición de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-016

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar como se determina el seguimiento y medición a realizar en los equipos utilizados para la prestación del servicio de Investigación de Mercado

2. ALCANCE

A toda la Organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la Organización

4. RESPONSABILIDADES

Se han definido los siguientes responsables:

1) Verificación de Equipos: Por Desarrollo Tecnológico ó el Responsable de cada Proceso Clave.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

No aplica.

6. POLÍTICAS

No aplica

7. PROCEDIMIENTO

Antecedentes

La Norma ISO 9001:2000 especifica en la Cláusula # 7.6, los requerimientos normativos sobre Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Manejo de los requisitos de la Norma

La cláusula 7.6 de la Norma ISO 9001:2000 correspondiente al capítulo 7 se cumple de la siguiente manera:

Verificación

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de Medición de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-016

Página 2 de 3

Para controlar la calidad de la prestación del Servicio, el Responsable de cada Proceso Clave, dispondrá en forma semestral o cuando sea necesario, la verificación de la condición de uso del equipo utilizado en cada Proceso para evitar el uso no autorizado de equipos que puedan afectar la calidad del servicio. Esta verificación será considerada como **Registro de Verificación de Medición de Equipos SGC-ABC-INF-027**.

Protección de Equipos

Cada área se encarga de proteger contra los daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento de los equipos que puedan afectar la calidad del servicio en cada proceso.

Identificación del equipo que afecte la calidad de la atención

Cuando lo requiera el personal de todos los procesos a cargo de la prestación del servicio, identificará con un rótulo con la leyenda **NO USAR**, cuando detecte que las condiciones de funcionamiento de un equipo puedan afectar la calidad del servicio y realizará la notificación inmediata al área de Desarrollo Tecnológico.

8. FORMAS

No aplica

9. REFERENCIAS

Manual de Calidad	SGC ABC MCA 001
Registro de Calibración de Equipos	SGC ABC INF 026
Registro de Verificación de Medición de Equipos	SGC ABC INF 027

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de Medición de Equipos
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-016

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo Servicio No Conforme
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-017

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar cómo se identifica y controla el Servicio No Conforme en ABC.

2. ALCANCE

Se aplica a toda la Organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC-ABC-GRA-004**.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Servicio No Conforme:

6. POLÍTICAS

No aplica

7. PROCEDIMIENTO

Antecedentes

La Norma ISO 9001:2000 especifica en la Cláusula # 8.3, los requerimientos normativos sobre el Control del Servicio No Conforme.

Manejo de los requisitos de la Norma

La cláusula 8.3 de la Norma ISO 9001 correspondiente al capítulo 8 se cumple de la siguiente manera:

Controles

Para controlar la prestación del Servicio de Investigación de Mercado No Conforme se han establecido varios indicadores por cada proceso:

- Toma de Datos

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo Servicio No Conforme
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-017

-
- Ingreso de Datos
 - Análisis de Información
 - Presentación y Entrega de Resultados

Todo caso de Servicio No Conforme es sujeto de revisión al interior del Comité de Calidad.

Responsabilidades

Los Directores del área en la que se dé el servicio no conforme tienen la responsabilidad de realizar:

- 1) **Revisión Documental de cada servicio No Conforme**
- 2) **Determinar Resoluciones** para evitar futuras no conformidades del servicio, las cuales serán aplicadas por el Responsable de cada Proceso

Autoridades

Los Responsables de cada Proceso son autoridades de cada Proceso para el SGC.

El servicio no conforme será tratado.....

La liberación del Servicio no conforme la realiza.....

8. FORMAS

No aplica

9. REFERENCIAS

Procedimientos Formativos
Matriz de Responsables de Procesos
Manual de Calidad

SGC-ABC-GRA-004
SGC-ABC-MCA-001

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Manejo Servicio No Conforme
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-017

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso Nomina de la organización a fin de mantener una relación laboral justa y oportuna que objetiva y equitativa en la organización.

2. ALCANCE

Todos los departamentos y actividades que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que tengan definidos y declarados sus procesos.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Jefe del Departamento R.R.H.H., Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de cada área o departamento.- es el responsable del control y obtención de los registros respectivos así como de autorizar el ingreso o retiro del personal. Los colaboradores del área ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento en la parte que les corresponda.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

6. POLÍTICAS

La organización a definido como su política el mantener un relación laboral justa y equitativa por lo que ha establecido este proceso y los procedimientos correspondientes, los que deben ser de estricto cumplimiento

7. PROCEDIMIENTO

En el proceso de roles intervienen:

- El Departamento de Recursos Humanos
- Los Directores de Área
- El departamento de Administración
- La Gerencia

1. El proceso inicia en el departamento de Recursos Humanos (R.R.H.H.) y se deberá seguir los siguientes pasos:

2. Preparar los formatos de **listado de altas, bajas, asistencias, días extra, movilidad, y de otros ingresos/egresos** necesarios para el proceso (**SGC-ABC-INF-XXX**) .

3. RRHH envía a los Directores de las diferentes áreas de la empresa (Auditoria, Survey's, Tracking, Home Panel, Desarrollo Tecnológico, Publicity, Oficinas Quito, Centrales, Administración y Gerencia) los formatos de registros definidos en el numeral anterior.

4. Una vez recibidos los registros en los formatos correspondientes , los Directores de Área serán responsables de los listados de altas, bajas, asistencias, días extra, movilidad y de otros ingresos/egresos, los cuales serán elaboradores por los Jefes de Campo (Para el proceso de Toma de Datos) y por los Directores de Área (para el resto de procesos), Todos los registros estipulados , serán revisados y aprobados por los Directores de Área que para constancia de ellos los deberá sumillar .

5. Estos registros serán devueltos a R.R.H.H. hasta el 13 y 27 de cada mes (proceso quincenal o mensual respectivamente) donde se realizarán los consolidados de las listas de todas las áreas.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de elaboración y pago de Nomina
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-018

Página 3 de 5

6. Estos consolidados se revisarán y conciliarán y en caso de estar incorrectos se volverán a realizar en las áreas respectivas (en esta parte del proceso RRHH deberá verificar que la información recibida tenga coherencia).

7. Una vez que las listas consolidadas estén correctas, se las ingresara a los registros en la base de datos digital a través del software utilizado para este propósito en el programa de manejo de nomina denominado SISTEMA DE RRHH.

8. Estos registros serán revisados y corregidos de ser necesario por parte de Jefe de R.R.H.H una vez correctos serán impresos EN DOS COPIAS y enviados el registro que corresponda a cada cual para revisión y aprobación por parte de los Directores de Área hasta el 14 y 29 de cada mes (proceso quincenal o mensual respectivamente).

9. Estos, de requerirlo se quedarán con una copia de los registros para su archivo y firmarán otra con su aprobación para ser devuelta a R.R.H.H.

10. En caso de que los Directores de Área encuentren algún error en los registros comunicara el particular a RRHH para que se vuelva a elaborar los listados por área para corregir dichos errores.

11. Una vez revisados y aprobados los registros se procederá a la impresión de los informes.

12. Estos informes serán entonces revisados por la jefatura de RRHH, y en caso de inconsistencias con los registros originales se los corregirá e imprimirá otra vez.

13. Ya revisados y corregidos los informes estos entrarán al Proceso de Quincena o al Proceso de Mes para la emisión de el Rol.

14. Este Rol será enviado a los Directores de Área para su aprobación.

15. Una vez aprobados, el Rol se envía a Gerencia General para su aprobación.

16. Una vez revisado y aprobado por Gerencia General o por quien ella delegue, en R.R.H.H. se realizará el cierre del proceso.

17. Luego de esto R.R.H.H. realizará un listado de Cheques y Créditos Bancarios que serán enviados a Dirección Administrativa para su Aprobación y proceso.

18. Luego de procesado y pagado el Rol, se realiza la entrega de liquidación de rol individual al personal.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de elaboración y pago de Nomina
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-018

Página 4 de 5

19. Realizada las transferencias y pago de cheques, R.R.H.H realizara la conciliación de pago de nomina (formato ####) , esta deberá incluir los listados de pagos realizados por el banco y listado de cheques girados copia de esta conciliación deberá ser entregada a Administración para su registro el mismo día en que se concluyo con el pago de nomina realizada.

20. Si el pago de nomina no estuviese conciliado se deberá tomar las acciones correctivas a fin de normalizar la situación.

21. La jefatura de RRHH deberá enviar la siguiente documentación soporte para los fines consiguientes a la gerencia Administrativa Financiera:

- a. Roles de pagos según el tipo de relación laboral
- b. Lista de pagos por servicios prestados
- c. Roles de pagos por departamento
- d. Listados de movilidad
- e. Recibos de pagos de movilidad
- f. Planillas del IESS mensual
- g. Planillas de prestamos quirografarios mensual
- h. Listado y facturas por prestación de servicios
- i. Listado resumen de ingresos y salidas de personal
- j. Liquidaciones de personal en relación laboral cuando corresponda
- k. Planillas de beneficios sociales (décimo Tercero etc.) cuando corresponda
- l. Conciliaciones de pago de nomina

8. FORMAS

- i. Roles de pagos según el tipo de relación laboral
- ii. Lista de pagos por servicios prestados
- iii. Roles de pagos por departamento
- iv. Listados de movilidad
- v. Recibos de pagos de movilidad
- vi. Planillas del IESS mensual
- vii. Planillas de prestamos quirografarios mensual
- viii. Listado y facturas por prestación de servicios
- ix. Listado resumen de ingresos y salidas de personal
- x. Liquidaciones de personal en relación laboral cuando corresponda
- xi. Planillas de beneficios sociales (décimo Tercero etc.) cuando corresponda
- xii. Listado de transferências bancarias
- xiii. Listado de cheques emitidos

9. REFERENCIAS

Conciliación Nomina

SGC-ABC-INF-RRHH-001

Validación Nomina

SGC-ABC-INF-RRHH-002

Listado de Nomina por Tipo de Pago

SGC-ABC-INF-RRHH-003

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Proceso de elaboración y pago de Nomina
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-018

Página 5 de 5

Reporte de Empleados por Servicio	SGC-ABC-INF-RRHH-004
Hoja de Control de Aprobación de Nomina	SGC-ABC-INF-RRHH-005
Roles de Todos los Empleados	SGC-ABC-INF-RRHH-006
Roles de Empleados Asegurados	SGC-ABC-INF-RRHH-007
Roles de Empleados por Hora	SGC-ABC-INF-RRHH-008
Roles de Empleado por Servicio Fijo	SGC-ABC-INF-RRHH-009
Registro de Movilidades	SGC-ABC-INF-RRHH-010
Control de Movilidades	SGC-ABC-INF-RRHH-011
Registro de Control de Anticipos	SGC-ABC-INF-RRHH-012
Registro de Conciliación de Ingresos	SGC-ABC-INF-RRHH-013
Reporte de Conciliación de Ingresos	SGC-ABC-INF-RRHH-014
Hoja de Control de Ingresos, Salidas y Ajustes	SGC-ABC-INF-RRHH-015

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-005

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal en la Organización.

2. ALCANCE

Todos los departamentos y actividades que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que tengan definidos y declarados sus procesos.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de cada área o departamento.- es el responsable del control y obtención de los registros respectivos, así como de autorizar el ingreso o retiro del personal. Los colaboradores del área ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 2 de 10

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

6. POLÍTICAS

La organización a definido como su política el mantener un relación laboral justa y equitativa por lo que ha establecido

7. PROCEDIMIENTO

1. Determinación de Necesidades de Incorporación de Recursos Humanos

La determinación de necesidades de fuerza de trabajo presentará usualmente dos variantes: PROACTIVA y REACTIVA.

VARIANTE PROACTIVA: Planeación de las Necesidades de Recursos Humanos

Se trata en este caso de prever futuras necesidades de recursos humanos (nuevo personal, trasferencias, promociones) como base para elaborar las alternativas que posibiliten suplir las mismas en forma oportuna y con la calidad requerida.

Con este fin la Dirección de Recursos Humanos considerará objetivamente los siguientes aspectos:

- Futura creación de nuevos puestos
- Rediseños organizativos proyectados
- Promociones previstas
- Posibles movimientos internos
- Cobertura de reservas para puestos clave
- Fluctuación potencial
- Licencias previsibles
- Envejecimiento de la fuerza de trabajo
- Situación del mercado de recursos humanos

A partir del análisis de estos elementos será posible planear las necesidades futuras de fuerza de trabajo. Este análisis se efectuará al menos una vez al año y

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 3 de 10

su resultado se reflejará en el **SGC-ABC-INF-RRHH-016**: Necesidad de Recursos Humanos

VARIANTE REACTIVA: Necesidades Emergentes de Recursos Humanos

Esta variante consiste en el planteamiento inevitable de nuevas e imprevistas necesidades de recursos humanos que escaparon a la planeación anterior (fallecimientos, accidentes, fluctuación, etc.)

En este caso el área interesada comunicará a la Dirección de Recursos Humanos su necesidad de aprovisionamiento haciendo uso igualmente del **SGC-ABC-INF-RRHH-016**: Necesidad de Recursos Humanos.

2. Reclutamiento

El reclutamiento se orienta a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar los puestos de trabajo en convocatoria dentro de la organización.

El reclutamiento divulga y ofrece al Mercado de Recursos Humanos (dentro y fuera de la empresa) las oportunidades de empleo que pretendemos cubrir. La Dirección de Recursos Humanos ha de considerar los siguientes puntos:

- Descripción o perfil del Puesto de Trabajo objeto del Reclutamiento

Todo reclutamiento se inicia con la descripción precisa del puesto de trabajo (perfil del cargo dado que este documento permite conocer qué buscamos. Los perfiles de cargo o puestos se mantendrán en calidad de herramienta permanente e insustituible a lo largo de toda la actividad descrita en este procedimiento.

- Atractivo de las ofertas de empleo de la empresa

Se tendrá presente el interés en los cargos ofrecidos, salarios, imagen de la entidad, etc. pues esto incidirá en el interés de posibles candidatos, nivel de demanda del puesto y, finalmente, calidad del reclutamiento en cuestión.

- Situación del Mercado de Recursos Humanos

El responsable del reclutamiento debe considerar si existe escasez o no de recursos humanos en función de las ofertas con que se cuenta y decida que segmentos del mercado laboral le interesan específicamente para concentrar en ellos sus esfuerzos de reclutamiento.

El segmento del mercado laboral se define a partir de los que buscamos. Debiendo concretar la búsqueda al segmento de mercado laboral requerido (ejemplo, en una determinada especialidad profesional u oficio, en residentes de una zona particular, en cierto rango de edad o sexo, etc.). Los criterios para segmentar los decide el reclutador con vistas a optimizar la búsqueda de los candidatos.

- Tipo de reclutamiento

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 4 de 10

Se establece como lo más idóneo por regla general el Reclutamiento Mixto. Quiere decir que se empleará el Reclutamiento Interno y Externo, lanzando la convocatoria dentro y fuera de la organización simultáneamente. Siempre se dará prioridad a los trabajadores de la empresa y sus aspiraciones de desarrollo. De no hallarse candidatos del nivel esperado se pasa a contemplar los aspirantes externos.

· Medios o Fuentes del Reclutamiento

Toda acción de reclutamiento se valdrá de los siguientes medios o fuentes:

1. Archivo de Candidatos (en base a reclutamientos anteriores). , se irá conformando gradualmente tras cada acción de reclutamiento.

No se prescribe un registro estándar a fin de administrar el Archivo de Candidatos pero, al menos, contendrá todos los datos de contacto de posibles candidatos, así como anteriores valoraciones si fueron realizadas, hoja de vida.

2. Presentación de candidatos por parte de los directivos, funcionarios y demás trabajadores de la organización.

3. Carteles y avisos ubicados en sitios propicios con el fin de llamar la atención dentro y fuera de la entidad (el contenido y diseño de estos carteles tiene importancia especial debe ser diseñado y elaborado por Publicity)

4. Contactos con otras empresas (intercambio de archivos de candidatos en términos de cooperación mutua) y consultores

5. Conferencias, charlas en universidades u otros centros de formación.

6. Avisos en diarios, avisos radiales, etc.

Estos medios o fuentes serán empleados inteligentemente con criterio de oportunidad, valorando costo-beneficio, y con fuerte sentido publicitario: LLAMAR LA ATENCIÓN, DESPERTAR INTERES. La creatividad del reclutador es esencial.

Cada acción de reclutamiento, al concluir, debe contar con una memoria o resumen que ilustre fehacientemente como transcurrió el reclutamiento en cuestión. Esto permitirá aprender de experiencias pasadas, intercambiar a su vez estas experiencias con otras unidades empresariales. Todos los responsables deberán demostrar en auditoría, si se les requiere, el desempeño de sus acciones de reclutamiento por medio de dicha memoria.

Fecha de reclutamiento, puesto en convocatoria, número de reclutados, expedientes de los reclutados que quedaron en Archivo de candidatos, medios de reclutamiento empleados; constituyen aspectos obligatorios es esta memoria y que siempre podrán solicitarse en controles de la actividad.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 5 de 10

3. Selección

El objetivo de la selección de recursos humanos es clarificar y escoger los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización. Constituye un proceso de comparación entre las exigencias y requisitos del puesto y las características de los candidatos que se presentan, así como una comparación de varios candidatos entre sí con la clara intención de escoger al más idóneo. Se recalca que esta actividad se ejecuta tomando en cuenta la descripción de puestos (PERFIL) que obra en poder del seleccionador.

Etapas de la Selección

Entrevista Preliminar

Es una entrevista de corta duración (a lo sumo diez minutos) realizada por el reclutador, se efectúa con cada candidato que responde a nuestra acción de reclutamiento. El objetivo consiste en descartar rápidamente aquellas candidaturas poco interesantes (internas o externas) que a simple vista no llenan los requisitos necesarios para el puesto. No está de más reconocer la importancia de ser muy cuidadosos cuando efectuamos este primer encuentro por conducir a error fácilmente.

La entrevista preliminar se aprovechará adicionalmente para dar información complementaria acerca de la oferta de empleo y las características de la organización (caso de nuevos ingresos) De esta manera se trabaja por potenciar la imagen corporativa de la entidad.

De todos los candidatos se tomarán sus datos personales y de contacto. Para la realización de la entrevista deberán tener hoja de vida.

Uniendo el resultado de la entrevista preliminar, análisis del Curriculum Vitae o antecedentes laborales y las referencias recogidas se decidirá qué candidatos pasan a la próxima etapa.

Los aspirantes eliminados en la fase preliminar recibirán una comunicación formal (de preferencia una llamada telefónica) donde se les hará saber que podrían ser considerados en futuros procesos de selección, que se agradece su interés y participación. Una parte de estos nutrirá, cuando así interesa a la organización, el Archivo de Candidatos.

Valoración Psicológica

La valoración psicológica de los candidatos procede y debe aplicarse siempre como vía para hacer de cada selección una decisión objetiva y confiable. Se exigen de esta valoración psicológica a los trabajadores de la empresa que con anterioridad fueron evaluados en todos los aspectos que requiere su posible nuevo puesto. Si carecen de un examen en particular se procederá a realizar sólo este (ver tabla siguiente)

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 6 de 10

REGLONES a evaluar
Instrumentos propuestos
Tipos de puestos O PERSONAS involucradas

INTELIGENCIA

- Test de Matrices Progresivas
- Test del Dominó
- Instrumentos análogos

- Directivos y funcionarios

PERSONALIDAD

- (16 PF)
- Técnicas Proyectivas
- Instrumentos análogos

Todos los puestos de la empresa

CAPACIDADES ESPECIFICAS

- Estilo de Comunicación
- Estilo de dirección
- Potencial Emprendedor
Directivos

Reservas

Este estudio podrá ser realizado sólo por un profesional de la Psicología.

En todo momento se admitirá como información pertinente única y exclusivamente aquella asociada a los intereses del trabajo, no datos clínicos ni privados, éticamente contraproducentes e irrelevantes al proceso.

Los resultados de esta serán plasmados en el **SGC-ABC-INF-RRHH-018**:
Resultados de la Valoración Psicológica. Se considera información clasificada

Al término de la valoración psicológica es posible queden descartados uno o más aspirantes. Se seguirá con este igual procedimiento que en la entrevista preliminar conservándose el **SGC-ABC-INF-RRHH-018**: "Resultados de la Valoración Psicológica" de aquellos candidatos que, se estima, resulta conveniente mantener registrados con vistas a otros reclutamientos. Estos pasarían a formar parte del Archivo de Candidatos.

Pruebas de Conocimientos o Habilidades

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 7 de 10

Opcionalmente, y con aquellos candidatos aprobados en la etapa anterior, si parece necesaria una distinción más fina (caso de candidatos muy parecidos, puestos con alto valor estratégico, o porque la propia naturaleza de la actividad del trabajo así lo aconseje) se recurrirá a pruebas de conocimientos o medidoras de destreza preparadas en la organización.

Las pruebas de conocimientos recogerán los tópicos centrales que reflejen el conocimiento relevante del candidato en correspondencia con la matriz del competencias del puesto. Podrán tener formato de cuestionario con preguntas cerradas que faciliten la calificación. Serán preparadas y calificadas por expertos en la materia y se conservaran permanentemente como evidencia de su realización.

Las pruebas de habilidades, por su parte, podrán referirse a aquellas actividades reales y más típicas del puesto que plantean exigencias importantes o referirse a situaciones simuladas capaces de poner de relieve la habilidad o ineptitud del candidato. La evidencia de que se ha contemplado y ejecutado esta opción será una guía descriptiva que esclarezca suficientemente en qué consiste y sus objetivos. También será preparada y calificada por expertos en la materia y se conservará como parte unitaria de todo el proceso de selección de candidatos.

Ambas pruebas deberán incluir una guía explícita de calificación.

La Dirección de Recursos Humanos recomendará a quienes convenga el uso de estas pruebas y brindará asesoría cuando proceda con el fin de perfeccionar la construcción de las mismas.

Entrevista "Profunda"

Esta entrevista será llevada a cabo por el Especialista Técnico responsable de la correcta selección de candidatos.

La entrevista se considera imprescindible, complementa los datos anteriores y se auxilia de ellos. Será practicada sólo a aquellos candidatos que arriban satisfactoriamente a esta etapa. Su duración se estima no menor a una media hora ni mayor a una.

Se trata de una entrevista semi-directiva, pues aún cuando el aspirante puede expresarse libremente el entrevistador procurará abordar todos y cada uno de los temas que trae preparados (ver Anexo: Guía de Entrevista de Selección) Es necesario que la entrevista aborde todos estos puntos.

Inmediatamente después de despedir al candidato, debe confeccionarse un resumen de lo recogido y las impresiones que se ha formado el entrevistador formato xxxxxx. Este resumen se conserva (firmado por el entrevistador) en calidad de fuente de información para la toma de decisión y evidencia de realización de la entrevista profunda, herramienta insustituible en todo proceso de selección. Contendrá necesariamente los aspectos abarcados en la Guía de Entrevista de Selección.

Presentación al futuro jefe inmediato

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 8 de 10

La Dirección de Recursos Humanos presentará al futuro jefe inmediato los dos o más aspirantes finalistas correspondiendo a este, tras entrevistarse con ellos, la responsabilidad de recomendar (o disponer si así está establecido) la aceptación del (o los) candidatos que mejor se ajusten a las preferencias del jefe inmediato (**SGC-ABC-INF-RRHH-019: Opinión del Futuro Jefe Inmediato**)

El proceso previo debe garantizarle que los candidatos finalistas son igualmente elegibles y por ende una presumible buena selección (esto es aplicable a casos de incorporación a la empresa, movimientos internos y promociones)

Decisión Final

La decisión final es responsabilidad del Director de Área. Este puede delegar la decisión a quien estime conveniente.

La decisión se tomará sobre la base de considerar todos los datos y recomendaciones señaladas anteriormente. El responsable de tomar esta decisión plasmará su criterio y firma en el **SGC-ABC-INF-RRHH-020: Valoración Final del Candidato**.

4. Contratación

En el proceso de contratación el departamento de R.R.H.H. usará el formato de contrato (**SGC-ABC-INF-XXX**) establecido para realizar la contratación del candidato seleccionado para ocupar el cargo, posterior a esto se presentara el contrato al Gerente General o al delegado del Gerente General para la firma y aprobación final del contrato. Luego de firmado y aprobado el contrato, el departamento de R.R.H.H. se encargará de su registro e incorporación en la base de datos correspondientes este registro debe incluir los tramites de inscripción legal.

5. Inducción

La Inducción, denominada también Acogida, Incorporación , tiene como finalidad que el trabajador conozca más en detalle la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral.

Inducción General

La Dirección de Recursos Humanos es responsable de brindar al recién llegado (esta clase de inducción se aplica sólo a nuevos ingresos) información precisa acerca de los siguientes aspectos:

- Historia y evolución de la organización, su estado actual, objetivos y posicionamiento
- Puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario (se debe entregar una copia de la descripción del puesto)

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 9 de 10

-
- Reglamentos, códigos e instrucciones existentes, se debe entregar una copia del Reglamento Interno de la organización

Las acciones anteriores deben registrar en el formato del **SGC-ABC-INF-RRHH-021**: Inducción General.

Inducción Específica

La inducción específica se aplica a recién llegados y a todos los movimientos internos (transferencias y promociones) El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

- Presentación entre los colegas
- Mostrar el lugar de trabajo
- Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc.
- Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios
- Formas de evaluación del desempeño
- Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.
- Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje
- Métodos y estilos de dirección que se emplean
- Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo
- Mostrar principales instalaciones de la empresa

Esta acción se reflejará por medio del **SGC-ABC-INF-RRHH-022**: Inducción Específica. Este registro se incluirá en la carpeta individual del empleado

Ambas, las Inducción general y Específica se completaran en el marco de los primeros 5 días de trabajo,

8. FORMAS

Necesidad de Recursos Humanos
Resultados de la Valoración Psicológica

SGC-ABC-INF-RRHH-016
SGC-ABC-INF-RRHH-018

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Realización Proceso de Reclutamiento, Selección e
Inducción de Personal
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-019

Página 10 de 10

Opinión del Futuro Jefe Inmediato	SGC-ABC-INF-RRHH-019
Valoración Final del Candidato	SGC-ABC-INF-RRHH-020
Inducción General	SGC-ABC-INF-RRHH-021
Inducción Específica	SGC-ABC-INF-RRHH-022

9. REFERENCIAS

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-006

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Departamento de Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-020

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso de Auditoria en la organización.

2. ALCANCE

El departamento de Auditoria de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Director del Departamento, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de Auditoria.- es el responsable DEL CONTROL Y OBTENCION DE LOS REGISTROS RESPECTIVOS. Los colaboradores del subproceso ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director de Auditoria.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/10/06		Ultima revisión: 01/10/06
Copia Controlada # 1		

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Departamento de Auditoría

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-020

Página 2 de 3

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

6. POLÍTICAS

No Aplica

7. PROCEDIMIENTO

Como esta establecido en el manual de calidad (**ABC-SGC-MCA-001**) el macro proceso de Investigación de mercado consta de cuatro subprocesos que son: Toma de Datos, Ingreso de Datos, Análisis de la Información y Presentación y Entrega de Resultados. Dentro del departamento de Auditoría de ABC se realizan estos cuatro subprocesos para obtener estudios de mercado tipo Store audit.

Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Auditoría consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías tanto en Supermercados como en Tradicionales (Tiendas, Farmacias, Bazares, Minimarkets, etc.). Se detalla el desarrollo de este subproceso en el Instructivo "Toma de Datos para Auditoría" **SGC-ABC-INT-011**.

Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa. Para esto se utiliza el software **Store Audit**. El desarrollo del Ingreso de Datos en el Departamento de Auditoría se detalla en el Instructivo "Ingreso de Datos para Auditoría" **SGC-ABC-INT-012**.

Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de auditoría consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos a través de tendencias históricas y de las distribuciones e inventarios del mercado. Para realizar el análisis y depuración de datos se utiliza el programa **Store audit**. Otra labor sumamente importante de Análisis de la Información del departamento de Auditoría es la elaboración de informes que contienen la información requerida por el cliente. El desarrollo del proceso de Análisis de Datos en el departamento de Auditoría se detalla en el instructivo "Análisis de Datos para Auditoría" **SGC-ABC-INT-013**.

Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de Auditoría es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento de Auditoría. Esta involucrado desde el inicio hasta

SGC

Manual de Uso Interno

Versión: 0.0

Vigente desde: 01/10/06

Ultima revisión: 01/10/06

Copia Controlada # 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Departamento de Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-020

Página 3 de 3

el final del proceso. Su desarrollo se explica en el Instructivo "Presentación y Entrega de Resultados para Auditoria" **SGC-ABC-INT-014**

8. FORMAS

9. REFERENCIAS

Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Toma de Datos para Auditoria	SGC-ABC-INT-011
Ingreso de Datos para Auditoria	SGC-ABC-INT-012
Análisis de la Información para Auditoria	SGC-ABC-INT-013
Presentación y Entrega de Resultados para Auditoria	SGC-ABC-INT-014

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-001

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	01/10/06		0.0
Comité de Calidad	01/10/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/10/06		Ultima revisión: 01/10/06
Copia Controlada # 1		

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso de Survey's y Tracking en la organización.

2. ALCANCE

El departamento de Survey's y Tracking de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Director de Área, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de Survey's y Tracking.- es el responsable del control y obtención de los registros respectivos. Los colaboradores del subproceso ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director de Survey's y Tracking.

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

6. POLÍTICAS

No Aplica

7. PROCEDIMIENTO

Como esta establecido en el manual de calidad (**ABC-SGC-MCA-001**) el macro proceso de Investigación de mercado consta de cuatro subprocesos que son: Toma de Datos, Ingreso de Datos, Análisis de la Información y Presentación y Entrega de Resultados. Dentro del departamento de Survey's y Tracking de ABC se realizan estos cuatro subprocesos para obtener estudios de mercado tipo Brand & Advertisement Tracking, Estudios Ad Hoc Cuantitativos, Estudios Ad Hoc Cualitativos, Customer Satisfacción y Brand Equity.

Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Survey's y Tracking consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías ya sea a través de encuestas personales, telefónicas, Focus Groups (Grupos Focales, Se reúne a un grupo de personas para que opine sobre algún producto o tema consta con un psicólogo que actúa como moderador) y Entrevistas a Profundidad. Se detalla el desarrollo de este subproceso en el Instructivo "Toma de Datos para Survey's y Tracking" **SGC-ABC-INT-015**.

Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa. El desarrollo del Ingreso de Datos en el Departamento de Survey's y Tracking se detalla en el Instructivo "Ingreso de Datos para Survey's y Tracking" **SGC-ABC-INT-016**.

Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de Survey's y Tracking consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos.

Para el correcto Análisis de datos se debe elaborar la maqueta para ingreso de información y la sintaxis de validación y de resultados. El desarrollo del proceso de Análisis de Datos en el departamento de Survey's y Tracking se detalla en el instructivo "Análisis de Datos para Survey's y Tracking" **SGC-ABC-INT-017**.

Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de Survey's y Tracking es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento. Esta involucrado desde el inicio hasta el final del

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Departamento de Surveys y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-021

Página 3 de 3

proceso. Su desarrollo se explica en el Instructivo "Presentación y Entrega de Resultados para Survey's y Tracking" **SGC-ABC-INT-018**

8. FORMAS

9. REFERENCIAS

Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Toma de Datos para Survey's y Tracking	SGC-ABC-INT-015
Ingreso de Datos para Survey's y Tracking	SGC-ABC-INT-016
Análisis de la Información para Survey's y Tracking	SGC-ABC-INT-017
Presentación y Entrega de Resultados para Survey's y Tracking	SGC-ABC-INT-018

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-002

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	01/10/06		0.0
Comité de Calidad	01/10/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Departamento de Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-022

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso de Home Panel en la organización.

2. ALCANCE

El departamento de Home Panel de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Director de Área, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de Home Panel.- es el responsable del control y obtención de los registros respectivos. Los colaboradores del subproceso ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director de Home Panel.

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Departamento de Home Panel

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-022

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

No Aplica

7. PROCEDIMIENTO

Como esta establecido en el manual de calidad (**ABC-SGC-MCA-001**) el macro proceso de Investigación de mercado consta de cuatro subprocesos que son: Toma de Datos, Ingreso de Datos, Análisis de la Información y Presentación y Entrega de Resultados. Dentro del departamento de Home Panel de ABC se realizan estos cuatro subprocesos para obtener estudios de mercado tipo Home Panel (Estudios donde se revisa el consumo de productos en hogares) y Ómnibus (Estudios que constan de preguntas puntuales que requieran uno o varios clientes).

Toma de Datos

El subproceso de Toma de Datos en el Departamento de Home Panel consiste en la recopilación de los datos sobre las distintas categorías a las amas de casa. Se detalla el desarrollo de este subproceso en el Instructivo "Toma de Datos para Home Panel" **SGC-ABC-INT-019**.

Ingreso de Datos

Consiste en el ingreso de los datos obtenidos en la Toma de Datos mediante ordenador a una base de datos en el servidor de la empresa. Para esto se utiliza el software **Home Panel**. El desarrollo del Ingreso de Datos en el Departamento de Home Panel se detalla en el Instructivo "Ingreso de Datos para Home Panel" **SGC-ABC-INT-020**.

Análisis de la Información

El Análisis de la Información en el departamento de Home Panel consiste en el análisis y depuración de los datos ingresados a la base de datos en el proceso de Ingreso de Datos a través de tendencias históricas y de las distribuciones e inventarios del hogar. Para realizar el análisis y depuración de datos se utiliza el programa **Home Panel**.

El desarrollo del proceso de Análisis de Datos en el departamento de Home Panel se detalla en el instructivo "Análisis de Datos para Home Panel" **SGC-ABC-INT-021**.

Presentación y Entrega de Resultados

El subproceso de Presentación y Entrega de Resultados en el departamento de Home Panel es el subproceso donde se mantiene contacto directo con el cliente, aquí se desarrollan las presentaciones y revisan los informes por enviar a los clientes y es donde se controla todos los demás subprocesos dentro del departamento de Home Panel. Esta involucrado desde el inicio hasta el final del proceso. Su desarrollo se explica en el Instructivo "Presentación y Entrega de Resultados para Home Panel" **SGC-ABC-INT-022**.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Departamento de Home Panel

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-022

Página 3 de 3

8. FORMAS

9. REFERENCIAS

Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Toma de Datos para Home Panel	SGC-ABC-INT-019
Ingreso de Datos para Home Panel	SGC-ABC-INT-020
Análisis de la Información para Home Panel	SGC-ABC-INT-021
Presentación y Entrega de Resultados para Home Panel	SGC-ABC-INT-022

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-003

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	01/10/06		0.0
Comité de Calidad	01/10/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

1. OBJETIVO

Detallar la forma de manejar y controlar el proceso de Desarrollo Tecnológico en la organización.

2. ALCANCE

El departamento de Desarrollo Tecnológico de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Jefe del Departamento, Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

Máximo responsable de Desarrollo Tecnológico.- es el responsable del control y obtención de los registros respectivos. Los colaboradores del subproceso ejecutan las mediciones y registros.

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento. Todo el personal que realiza actividades descritas en este procedimiento es responsable de la ejecución de este procedimiento.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación, o visto bueno y aprobación de documentación registros e informes

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Jefe de Desarrollo Tecnológico.

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC ABC GRA 004**.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

6. POLÍTICAS

No Aplica

7. PROCEDIMIENTO

Como esta establecido en el manual de calidad (**ABC-SGC-MCA-001**)

Desarrollo Tecnológico esta definido como proceso de apoyo,

El departamento de desarrollo tecnológico tiene la función de crear soluciones informáticas para cubrir las necesidades del proceso de Investigación de Mercado o cualquiera de sus subprocesos o procesos de apoyo, desarrolla su función de acuerdo a lo establecido en el instructivo "Desarrollo Tecnológico" **SGC-ABC-INT-023**

El departamento de Desarrollo Tecnológico también es responsable de brindar soporte técnico a todas las áreas incluyendo mantenimiento de sistemas, soporte de red y actualización de equipos de acuerdo a lo establecido en el plan de mantenimiento preventivo **ABC-MAT-PRE-001**.

8. FORMAS

9. REFERENCIAS

Manual de Calidad

Desarrollo Tecnológico

Plan de Mantenimiento Preventivo

SGC-ABC-MCA-001

SGC-ABC-INT-023

SGC-MAT-PRE-001

10. DIAGRAMA DE FLUJOS

Consta como anexo a este proceso

SGC-ABC-DIF-004

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor ABC-SGC	01/10/06	Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	01/10/06		0.0
Comité de Calidad	01/10/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Cobrar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo de las Cuentas por Cobrar de ABC. Este constituye un instrumento para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas, generadas por las distintas Unidades que conforman la Institución y centralizando su cobro en la Sección de Cuentas por Cobrar.

2. ALCANCE

Toda la Organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

El Comité de la Calidad.- Es responsable de la aprobación del Manual de Calidad y de la matriz de responsabilidades del proceso.

El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- Es responsable del control de documentos controlados como son: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos, los documentos de Gestión de Calidad y las copias impresas de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Director Administrativo.- Es responsable del control de la documentación que se genera en su Área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

6. POLÍTICAS

NORMAS

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Cuentas por Cobrar

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 2 de 8

1. Se entiende por Cuentas por Cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la institución, a través de sus Unidades operativas , por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de Activo de la empresa .
2. Es responsabilidad del Administrador de Cuentas por Cobrar realizar el "Cronograma de Cobros", de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
3. El Administrador de Cuentas por Cobrar mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.
4. El Administrador de Cuentas por Cobrar indicará al deudor que los pagos deben enterarse en la Caja Principal de la ABC ECUA .
5. Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado mediante deposito a cuenta o transferencia a cuenta solo y exclusivamente a cuentas y a nombre de la ABC ECUA .
6. Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán en la Sección de Cuentas por Cobrar por noventa (90) días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte de la Sección, deberá informar a la Gerencia General para la toma de acción que ella determine , debiendo mantener en los auxiliares correspondientes hasta la extinción de la obligación .De ser requerido será enviada a Asesoría Jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.
7. El Administrador de Cuentas por Cobrar será responsable de emitir mensualmente: Estados de Cuentas detallados de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a los Directores de área el resumen conciliado de las Cuentas por Cobrar al Departamento de Tesorería con los comentarios pertinentes .
8. El Administrador de Cuentas por Cobrar deberá suministrarle mensualmente al Departamento de Contabilidad la situación de los deudores de la Empresa para su respectiva conciliación.
9. Las Normas y Procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al Control Posterior por parte de la Dirección de Área .
11. Es responsabilidad de las Unidades Involucradas en el procedimiento , asignar a la persona encargada de realizar el Control Previo correspondiente debiendo constar en los documentos la sumilla correspondiente que señala responsabilidad sobre el documento .

CHEQUES DEVUELTOS

12. El Administrador de Cuentas por Cobrar se encargará del control de los cheques devueltos y los enviará al Registrador para que lo incluya como una Cuenta por Cobrar en el Sistema Financiero.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Cuentas por Cobrar

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 3 de 8

13. El Administrador de Cuentas por Cobrar ingresará en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar los cheques devueltos por el banco para su gestión y control.

14. El Administrador de Cuentas por Cobrar enviará a Dirección del Área los cheques devueltos, para que se realicen las Gestiones de Cobros pertinentes.

15. El Administrador de Cuentas por Cobrar registrara en los auxiliares e informes correspondientes los cheques devueltos en conjunto con los gastos financieros multas etc generados por dicha devolución .

FONDOS DE ANTICIPO A GASTOS

16. El Administrador de Cuentas por Cobrar deberá mantener al día en el Libro Auxiliar de las Cuentas por Cobrar los Fondos de Anticipos para Gastos , los registros de estos fondos deberán manejarse en forma separada e individualizadas.

17. El Administrador de Cuentas por Cobrar emitirá mensualmente los Estados de Cuentas de los Fondos de Trabajoso se podrá emitir un nuevo fondo si no se ha recibido la liquidación del mismo por mas de 40 Días

18. El Administrador de Cuentas por Cobrar será el responsable de recibir y controlar la Rendición de Cuentas.

RESCISIÓN DE CONTRATOS

19. Al rescindir un contrato el Administrador de Cuentas por Cobrar deberá actualizar el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar hasta la fecha de la rescisión.

20. Las diferentes Áreas deberán informar a la Dirección Administrativa Financiera la rescisión de contrato a fin de proceder a su liquidación y las acciones administrativas correspondientes

7. PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: CUENTAS POR COBRAR

1. Director de Área Realiza contrato o convenio por prestación de servicio, arrendamiento venta y establece canon y fecha de cobro, de acuerdo al tipo de contrato.

2. Director de Área Envía copia del contrato, convenio o documento que respalde el compromiso, A Dirección Administrativa Financiera .

3. CUENTAS POR COBRAR Recibe copia del documento y registra la cuenta en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Cuentas por Cobrar

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 4 de 8

4. CUENTAS POR COBRAR Determina la fecha o fechas en que se debe realizar el cobro y lo registra en el "Cronograma de Cobros".

5. CUENTAS POR COBRAR Archiva contrato o documento en la carpeta correspondiente, por tipo de cuenta hasta gestionar su cobro.

6. CUENTAS POR COBRAR Elabora Relación de Cobros a realizar en el mes y lo remite al Registrador en el Procedimiento de Flujos para su ingreso en el Sistema Financiero por parte del Director del Área

7. CUENTAS POR COBRAR Solicitar la orden correspondiente al cliente para Elaborar las Facturas en original y dos copias de acuerdo al "Cronograma " para los estudios Sistemáticos (contratos periódicos) y en forma inmediata para las ordenes de Facturación .

8. CUENTAS POR COBRAR Cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago, hacer un recordatorio telefónico.

9. CUENTAS POR COBRAR Recibe Relación de Cobros y registra en el Sistema Financiero generando la Cuenta por Cobrar.

10. CUENTAS POR COBRAR Emite Comprobante de Diario y le anexa la Relación de Cobros. Lo envía al Archivo Central de la Dirección de Finanzas para su archivo como Registros Diarios.

11. CUENTAS POR COBRAR Recibe de la Sección Bancos los ingresos por cobranzas correspondientes con la referencia a las facturas canceladas o abonadas a fin de proceder a remitir a la Dirección Financiera para su cancelación

12. CUENTAS POR COBRAR Recibe los documentos originales de facturas y registro de ingresos y deposito Bancario ,para luego proceder a la cancelación del documento y devuelve el documento cancelado a cuentas por pagar quien registra y da de baja al documento de los registros de cuentas por cobrar e Informa al beneficiario de la cancelación del documento .

14. Cuentas por cobrar Entrega al deudor original de la Factura sellada como cancelada y del Ticket de Caja.

15. Cliente Recibe original de la Factura con sello de cancelada y original del Ticket de Caja, para su control.

16. Bancos Entrega copia del Reporte "Diario de Cobros", con primera copia del Ticket de Caja anexo. Al Administrador de Cuentas por Cobrar.

17. Cuentas por cobrar Recibe copia del Reporte "Diario de Cobros" y primera copia del Ticket de Caja anexo. Verifica información contenida en el Reporte "Diario de Cobros" y en las copias de los Tickets de Caja.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Cuentas por Cobrar

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 5 de 8

19. CUENTAS POR COBRAR Actualiza en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar con los cobros realizados.

20. CUENTAS POR COBRAR Archiva Reporte "Diario de Cobros" y anexa primera copia de los Tickets de Caja en la carpeta del cliente correspondiente para su control por el período fiscal.

21. CUENTAS POR COBRAR Al transcurrir el período fiscal envía Auxiliar de Cuentas por Cobrar y soportes anexos, al Archivo Central de la Dirección de Finanzas.

22. Dirección Financiera Recibe documentos y los archiva por Auxiliar de Cuentas por Cobrar. En caso de Comprobante de Diario lo archiva como Registros Diarios.

PROCEDIMIENTO: CUENTAS DE DUDOSO COBRO

1. CUENTAS POR COBRAR Realiza gestión de cobro de acuerdo al "Cronograma de Cobros" establecidos.

2. CUENTAS POR COBRAR Si el deudor no cancela la deuda en la fecha establecida, realiza nuevos intentos de gestión de cobros dentro de un lapso de noventa (90) días, en conjunto con la Dirección responsable del Ingreso y registra en la "Hoja de Gestión de Cobro" el resultado de los mismos.

3. CUENTAS POR COBRAR Ubica cuentas con antigüedad mayores o igual a noventa (90) días en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar o en el "Cronograma de Cobros".

4. CUENTAS POR COBRAR Elabora Informe de Gestión (tomando en cuenta el número de intentos de cobros realizados, las fechas, formas de comunicación y resultados) y anexa soportes correspondientes.

5. CUENTAS POR COBRAR Remite el Informe de Gestión con copia de los soportes correspondientes al Director de Área para su revisión y Aprobación.

6. CUENTAS POR COBRAR Recibe documentos, verifica información y solicita firma a la Dirección de Finanzas e informa a la Unidad Responsable del Ingreso.

7. CUENTAS POR COBRAR Una vez firmado por la Dirección de Finanzas, remite documentos al Administrador de Cuentas por Cobrar para su actualización en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

8. CUENTAS POR COBRAR Recibe documentos, actualiza el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar y lo registra como Cuenta por Cobrar en Litigio.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Cobrar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 6 de 8

9. CUENTAS POR COBRAR Remite documentos de Cuentas por Cobrar en Litigio a de Asesoría Jurídica.

10. CUENTAS POR COBRAR Continúa con el procedimiento de "Cuentas de Dudoso Cobro gestionada por Asesoría Jurídica".

ASESORÍA JURÍDICA

1. Recibe del Departamento de Tesorería los documentos de Cuentas por Cobrar en litigio.

2. Verifica información y establece proceso legal a realizar de acuerdo al tipo de cuenta a ser gestionada y el monto de la misma.

3. Efectúa gestiones legales de cobro por un tiempo no mayor a ciento ochenta (180) días en conjunto con la Unidad Responsable del Ingreso.

4. Si no logra contactar al deudor registra el resultado de la gestión, en la "Hoja de Gestión de Cobro" forma 405-011 y continúa con el Procedimiento de "Cuentas Incobrables".

5. Si logra contactar al deudor registra el resultado de la gestión, en la "Hoja de Gestión de Cobro" y verifica si el deudor va a cancelar la deuda.

6. Si el deudor no está dispuesto a cancelar la deuda, decide si se continúa con la gestión legal. En caso de continuar con la gestión legal, realiza gestiones legales de cobros al Jefe de Tesorería y a la Unidad Responsable de la situación del mismo. Si no va ha continuar con la gestión legal continúa con el procedimiento de "Cuentas Incobrables".

7. Si el deudor está dispuesto a cancelar, realiza convenio de pago con el deudor y se le informa el procedimiento a seguir para la realización del pago.

8. Informa a la Sección de Cuentas por Cobrar, sobre el acuerdo con el deudor.

8. Recibe Información y está atento de la cancelación de la deuda.

9. Al presentarse el deudor realiza procedimiento de "Recepción de Ingresos".

10. Cancelada la deuda por el deudor informa a Asesoría Jurídica.

11. Recibe información, archiva y cierra el caso.

Cuentas Incobrables

1. Gerencia General Determinada la incobrabilidad de la cuenta, (tomando en cuentas las acciones legales y los resultados obtenidos).

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Cuentas por Cobrar

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 7 de 8

2. Gerencia General Elabora memo dirigido al Director de Área informándole de la incobrabilidad de la cuenta, para su proceso quien debe Archivar copia de los documentos como soportes.

5. Director Financiero Remite documentos al Administrador de Cuentas por Cobrar para que actualice el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

7. Cuentas por Cobrar Asienta en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar la incobrabilidad de la cuenta.

8. Cuentas por Cobrar Envía documentos al Departamento de Contabilidad para que registre la pérdida por Cuenta Incobrable en el Sistema Financiero.

9. Contabilidad Recibe documentos y registra en el Sistema Financiero. Envía documentos al Archivo Central de la Dirección de Finanzas.

8. FORMAS

9. ANEXOS

Cronograma de Cobros
Hoja de Gestión de Cobro Forma Auxiliares de cuentas por cobrar
Reporte "Diario de Cobros".
Reporte de cuentas no cobradas
Reporte de cuentas problema
Relación de Cobros.
Facturas.
Contratos o Convenios.
Ordenes de facturación
Informe de Gestión de Cobro.

10. INSTRUCTIVOS

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

Diagrama de Flujo de Cuentas por Cobrar
Diagrama de Flujo de Cuentas de Dudoso Cobro
Diagrama de Flujo de Asesoría Jurídica
Diagrama de Flujo de Cuentas Incobrables

SGC-ABC-MAP-ADM-001
SGC-ABC-MAP-ADM-002
SGC-ABC-MAP-ADM-003
SGC-ABC-MAP-ADM-004

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Cobrar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-024

Página 8 de 8

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor MIL-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	05/09/06		0.0
Comité de Calidad	05/09/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Pagar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-025

Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Registrar en forma completa y oportuna todas las obligaciones de la empresa para y preparar la información adecuada para que sirva para la programación de pagos, que nos permita honrar las obligaciones adquiridas.

Verificar la documentación que soporta la compra de bienes o servicios, evidenciar el recibo a satisfacción de los mismos y generar las Ordenes de Pago respectivas.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de las facturas de los proveedores y toda la documentación soporte de las mismas, continúa con la revisión minuciosa de los mismos y con la determinación de los tipos de retención que se deben practicar de acuerdo con la calidad de contribuyente que sustenta el proveedor y termina con la elaboración de las Ordenes de Pago.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

El Comité de la Calidad.- Es responsable de la aprobación del Manual de Calidad y de la matriz de responsabilidades del proceso.

El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- Es responsable del control de documentos controlados como son: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos, los documentos de Gestión de Calidad y las copias impresas de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Director Administrativo.- Es responsable del control de la documentación que se genera en su Área.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla.- Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Pagar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-025

Página 2 de 5

6. POLÍTICAS

- Para montos superiores a US\$ 100,00 solo se realizara pagos mediante Cheque
- No se pueden ordenar pagos a proveedores sin la documentación completa y sin confirmar previamente la autorización competente .
- Antes de generar cualquier Orden de Pago, se debe verificar que el gasto, el costo o la inversión están previamente autorizados por la GERENCIA GENERAL
- Se establece responsabilidades administrativas para los casos de omisión y negligencia.

7. PROCEDIMIENTO

ACEPTACIÓN Y REGISTRO DE LA OBLIGACIÓN

PROPOSITO.

Recibir las facturas de proveedores de bienes o servicios acompañada de la documentación soporte registrar en forma adecuada y oportuna las obligaciones de la empresa

PROCEDIMIENTO

1. Recepción recibe factura junto con orden de compra
2. Recepción entrega a Cuentas por Cobrar Facturas y Ordenes de Compra
3. Cuentas Por Pagar Verifica la documentación recibida en los siguientes aspectos
 - legalidad del documento
 - i. Valides de los documentos
 - ii. Vigencia de los Documentos
 - iii. Documentación completa en requisitos de soporte
4. Cuentas por Pagar registra e ingresa la nueva obligación .

GENERACIÓN ORDENES DE PAGO

PROPOSITO.

Generar las Órdenes de Pago con destino a Tesorería, previa verificación de los soportes respectivos para contar con la información adecuada y oportuna que permita la cancelación eficiente de las obligaciones de la empresa

PROCEDIMIENTO

5. Cuentas por Pagar genera los listados correspondientes y verifica semanalmente las obligaciones por vencer e informa a flujo de caja .
6. diariamente sobre las obligaciones registradas Calcular retenciones tributarias.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión: Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Pagar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-025

Página 3 de 5

7. Cuentas Por Pagar re-chequea la documentación recibida en los siguientes aspectos
 - legalidad del documento
 - Valides de los documentos
 - Vigencia de los Documentos
 - Documentación completa en requisitos de soporte
8. Cuentas por Pagar elabora la orden de pago correspondiente y la entrega a Dirección para su aprobación y entrega a Bancos para la elaboración de cheque correspondiente.

Baja de obligaciones pagadas

PROPOSITO.

Mantener actualizada los registros de obligaciones e la empresa, así como evitar la duplicación de pagos por cualquier motivo.

PROCEDIMIENTO

9. Bancos genera listado de cheques emitidos para pago a proveedores y entrega a cuentas por cobrar.
10. Cuentas por pagar depura sus listados
11. Cuentas por Pagar informa al proveedor sobre la disponibilidad de su pago.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PREPARACIÓN ORDENES DE PAGO

Recibir y verificar documentos

El Encargado de Cuentas por Pagar, recibe de las diferentes fuentes de generación de obligaciones de la empresa los soportes correspondientes a las compras de bienes suministros y Servicios, recibe adicionalmente del Área de Servicios Generales, las facturas de otros pagos como son: Servicios Públicos, Impuestos, Vigilancia, Aseo, energía eléctrica, otros. Al momento de recibir la documentación, el Encargado de Cuentas por Pagar verifica que las facturas de los proveedores estén acompañadas de sus correspondientes soportes: Contrato, Aceptación de Oferta, Cotizaciones, Comprobantes de Ingreso al Almacén, Pólizas, Garantías, Actas de Trabajos Realizados o Servicios Cumplidos, adicionalmente revisa fechas y plazos otorgados procede al registro de la obligación .

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Pagar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-025

Página 4 de 5

Adicionalmente, el Encargado de Cuentas por Pagar determina que tipo de retenciones debe practicar, de acuerdo a la condición tributaria del proveedor.

Antes de continuar con el proceso y en caso de inconsistencias, el encargado de Cuentas por Pagar devuelve a quien corresponda, para que allí se encarguen de solucionar los inconvenientes encontrados.

Calcular retenciones tributarias

Una vez determinada la condición del proveedor desde el punto de vista tributario, el Encargado de Cuentas por Pagar, calcula las retenciones a que haya lugar, aplicando para ello las bases y las tarifas vigentes, emitidas por SRI.

Tan pronto realice el cálculo de las retenciones, el Encargado de Cuentas por Pagar anota en el cuerpo de la factura del proveedor los valores correspondientes.

Elaborar Órdenes de Pago

El Encargado de Cuentas por Pagar elabora las Órdenes de Pago de cada una de las facturas recibidas y aprobadas, teniendo en cuenta para ello las deducciones por concepto de retenciones practicadas.

Envía a Dirección Financiera las Órdenes de Pago elaboradas con sus respectivos soportes y acompañados de una relación en la que se indique: Nombre del proveedor, Identificación tributaria, Número de la factura a cancelar, Valor neto de la transacción.

Copia de estas Órdenes de Pago las debe remitir a Contabilidad, para efectos de registrar contablemente la cancelación correspondiente de las cuentas por pagar y de las retenciones practicadas.

8. FORMAS

No aplica.

9. ANEXOS

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

Diagrama de Flujo de Cuentas por Pagar

SGC-ABC-DIF-005

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Procedimiento: Cuentas por Pagar
CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-025

Página 5 de 5

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor MIL-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección	05/09/06		0.0
Comité de Calidad	05/09/06		0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 1 de 16

Sistemas de Contabilidad

1. OBJETIVO

Reflejar en forma clara y oportuna, identificando, registrando, midiendo y comunicando la información económica de la empresa a fin de reflejar la situación real de la organización a una fecha determinada permitiendo su evaluación adecuada y la toma oportuna de acciones que permitan el mejoramiento continuo de la Empresa

2. ALCANCE

Toda la organización

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de este procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Comité de Calidad de la dependencia.

4. RESPONSABILIDADES

Se han definido los responsables de cada Proceso Clave, según consta en la Matriz de Responsables de Procesos **SGC-ABC-GRA-004**.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Sumilla: firma compacta que implica revisión o responsabilidad sobre el documento humillado

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 2 de 16

6. POLÍTICAS

Se basa en la Política de la Calidad SGC ABC INF 003.

Se determina que la empresa se regirá por los principios de contabilidad generalmente aceptados y con forme a las leyes vigentes del país priorizando la calidad y oportunidad de información

7. PROCEDIMIENTO

Definiciones de Sistema de Contabilidad.

Sistema de contabilidad es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de nuestra empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos tales como formularios, reportes, libros etc.

Un sistema de contabilidad son normas, pautas, procedimientos , para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se genere en la organización y se informe de su acontecimiento al área.

PROCEDIMIENTOS PARA INSTALAR UN SISTEMA DE CONTABILIDAD

- 1- Elaborar informes.
- 2- Preparar Catalogo de Cuentas y Manual de Procedimiento
- 3- Diseñar formularios para todas las operaciones.
- 4- Diseñar reportes
- 5- Preparar los libros.

Informes: expresan la situación de la empresa. Estos están integrados por:

- 1- El Balance General
- 2- Estado de Ganancias y Perdidas
- 3- Estado de Fuentes y Usos de Fondos

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 3 de 16

También Genera informes adicionales como son:

- 1- Estado de Costo Estimado
- 2- Estadísticas de ventas, etc.
- 3- Anotaciones aclaratorias de Balances

Todos los informes y reportes deben presentar información mensual y acumulada del ejercicio reportado

Catalogo de Cuentas: contiene todas las cuentas que se estima serán necesarias. Debe contener la suficiente flexibilidad para ir incorporando las cuentas que en el futuro deberán agregarse al sistema.

Objetivos.

- Permitir que distintos empleados puedan mantener registros coherentes con la implementación de un catalogo de cuenta similar.
- Facilitar el trabajo contable sobre todo cuando se trata de consolidación cifras financieras.
- Facilitar y satisfacer la necesidad de registro diario de las operaciones de una empresa o entidad.

Las cuentas en el catalogo deben estar numeradas. La numeración se basa en el sistema métrico decimal. Se comienza por asignar un número índice a cada grupo de cuentas tanto del Balance General como del estado de resultado, de la manera siguiente:

Balance General

- 1- Activo
- 2- Pasivo
- 3- Capital

Estado de Resultado

- 4- Ingreso
- 5- Costos
- 7- Otro ingresos
- 8- Otros egresos

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 4 de 16

6- Gastos

En las cuentas fundamentalmente se anotan las partidas débito y crédito para obtener un balance.

La codificación es considerada como una operación preliminar para la clasificación.

Manual de procedimiento: es la guía que explica como podemos utilizar el catalogo. Nos indica cuales son las cuentas deudoras o acreedoras.

Formularios: son todas las formas impresas con la finalidad de recaudar información en las diferentes áreas de una empresa. Constituyen un elemento que siempre y cuando esté autorizado (firmado) podrá servir como comprobante para garantizar una operación.

Los comprobantes son formularios que cumplen una destacada misión en el mecanismo funcional del régimen contable, como elementos de registro, información y control (facturas, recibos, etc.)

Toda operación debe ser respaldada por un comprobante o formulario que permita su apropiada contabilización y que sirva para conocer los diferentes datos.

Requisitos de todo formulario:

- 1) Numeración
- 2) Que contenga todo los datos necesarios para facilitar el control.
- 3) Redacción clara, sin errores.
- 4) Además del original, emitir las copias necesarias
- 5) Poseer firmas o sumillas
- 6)

Entre los principales formularios tenemos:

Facturas

Recibo

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 5 de 16

Conduce

Ordenes de compra

Los deas formularios que se requieran serán incorporados en su momento .

La factura es un documento con el que se registra y formaliza la venta de los servicios de la empresa. En ella se hacen constar los servicios vendidos, en cantidades, precios e importes, las condiciones de pago y otros datos relativos a la operación. Las facturas se emiten por triplicado. El original al cliente y las copias se utilizan para contabilizar la venta en los registros pertinentes.

El recibo es un documento en el cual una persona reconoce haber recibido una determinada suma de dinero en efectivo o mediante cheque a su orden, un pagaré, mercancías u otros bienes. Los recibos se extienden por duplicado. El original se le da a la persona que hace el pago y la copia es conservada por el que lo recibe.

La orden de compras es un formulario comercial que identifica la mercancía y/o productos que desea comprar nuestra empresa.

La nota de débito se utiliza para contabilizar una partida a favor de la empresa y contra un acreedor o cliente. Se emite en tres ejemplares. El original se envía a la persona que debemos cargar con su importe. El duplicado y triplicado, al igual que la factura se emplean para sus registros en el mayor auxiliar respectivo y en los libros de entrada original.

La nota de crédito es una notificación que se envía al cliente a favor de su cuenta. Estas se orientan a favor de los clientes en el Diario de Ventas y las Notas de Crédito a favor de la empresa en el Diario de Compras.

El egreso de caja es un formulario que se llena cuando hay un egreso de dinero para realizar pagos por distintos conceptos.

La requisición de materiales y equipos de oficina es un formulario que la empresa envía a una compañía para hacer un pedido de

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 6 de 16

material gastable. Puede ser interna y tramitarse por el departamento Administrativo o externa para ser pedida fuera de la institución.

Entre los reportes podemos mencionar:

Nomina

Ventas

Compras

Cheques emitidos

Los reportes se harán de acuerdo a lo que la gerencia de la empresa requiera.

La nomina es la lista de personas que trabajan en una empresa con indicación de su salario debe presentar la liquidación mensual correspondiente incluyendo todos los ingresos y egresos extras que tenga el trabajador y que le son cancelados en el periodo reportado.

Estados financieros: son aquellos que presentan la situación de la empresa, siendo estos El Balance General; El Estado de Resultado, el estado de Fuentes y Usos de Fondos.

Los estados financieros resultan de la relación entre los rubros del activo que representan recursos líquidos y las deudas de la empresa a cancelar dentro de los mismos plazos de liquidación del activo.

El Balance General presenta la situación de la empresa es decir sus recursos de operación así como sus deudas a corto y largo plazo.

El Estado de Resultado explica si la empresa obtuvo algún tipo de beneficio o perdida en la operación durante un período determinado.

Estado de Origen y Aplicación de Fondos explica en forma clara la fuente de fondos (interna o Externa) y donde se los utilizo (Gasto Corriente Inversiones etc.), en un periodo determinado

Los libros de contabilidad: son aquellos en los que se anotan de manera definitiva las informaciones que aportan los formularios. Libros donde se asientan las operaciones de la empresa con el fin de cumplir las obligaciones que impone la ley a este respecto y lograr la

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 7 de 16

información o los datos necesarios para conocer su situación y resultados mediante balances y estados demostrativos de ganancias y pérdidas.

Los Diarios: en los cuales se registran cronológicamente las informaciones, esto es, el registro diario de las operaciones. Son conocidos también como libros de entra original.

El mayor general: aquel que recoge las informaciones que previamente se anotan en el diario. Es conocido como libro de segundas entradas. Es el libro oficial, ya que sirve de fuente de información para conformar los estados financieros.

Libros Auxiliares Existen otros libros como por ejemplo el de inventario que contiene una relación detallada de las existencias finales listas para la venta valoradas al costo.

El departamento de contabilidad es el centro de la empresa donde se clasifican, se registran e interpreta toda la información financiera, que mediante el mecanismo de control interno serán recibidas.

Catalogo de Cuentas

- 11 Caja y Banco
 - 111 Efectivo
 - 112 Caja chica
 - 113 Bancos
 - 1131
- 12 Cuentas por Cobrar
 - 121 Cuentas por cobrar clientes
 - 122 Cuentas por cobrar funcionarios y empleados
 - 123 Otras cuentas por cobrar
- 12R Reservas para cuentas incobrables
- 13 Inventarios
 - 131 Mercancías
 - 132 Materia prima

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 8 de 16

133

134

Activos Fijos

21 Terrenos

22 Edificios

22D Depreciación acumulada edificios

23 Maquinarias y equipos

23D Depreciación acumulada de maquinarias y equipos

24 Equipos de transporte

24D Depreciación acumulada equipos de transporte

25 Muebles y equipos de oficina

25D Depreciación acumulada muebles y equipos de oficina

Activos Diferidos

31 Gastos pagados por anticipado

311 Seguros pagados por anticipado

312 Patentes pagadas por anticipado

313 Intereses pagados por anticipado

314 Alquileres pagados por anticipado

Otros Activos

32

33 Depósitos

331

334

Pasivos (2)

41 Cuentas por pagar

411 Suplidores

412 Proveedores

413 Instituciones Estatales

414 Otras

42 Documentos por pagar

43 Retenciones por pagar

431 Seguro Social

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 9 de 16

- 432 Impuesto Sobre la Renta
- 433
- 434
- 435 Prestaciones Laborales
- 436
- 437 Otras retenciones

- 44 Intereses cobrados por anticipado

- 45 Ingresos cobrados por anticipado
 - 451 Servicios financieros
 - 452 Alquileres cobrados por anticipado

Capital (3)

- 51 Capital

- 52 Resultado del período

Ingresos (4)

- 61 Ventas
 - 611 Ventas al contado
 - 612 Ventas a crédito

Otros ingresos

- 62 Ingresos por servicios

- 63 Intereses cobrados

- 64 Donaciones

- 65 Ingresos en ventas de activos fijos

Costos (5)

- 500 Costo de ventas

Gastos (6)

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 10 de 16

- 100 Gastos generales y administrativos
 - 1001 Sueldos
 - 1002 Vacaciones
 - 1003 Honorarios
 - 1004 Horas extras
 - 1005 Dietas
 - 1006 Gastos de representación
 - 1007 Depreciaciones
 - 1010 Seguros
 - 1011 Materiales de oficina
 - 1012 Servicio de agua
 - 1013 Servicio telefónico
 - 1014 Servicio eléctrico
 - 1015 Gastos legales
 - 1016 Propagandas
 - 1017 Fletes y embarques
 - 1018 Cuentas incobrables
 - 1019 Mantenimiento y reparaciones
 - 1020 Combustibles y lubricantes
 - 1021 Alquiler de inmuebles
 - 1022 Servicio de vigilancia
 - 1023 Otros

- 200 Gastos Financieros
 - 2001 Intereses
 - 2002 Comisiones
 - 2003 Gastos de cierre
 - 2004 Mora

- 300 Gastos de ventas
 - 3001 Sueldos
 - 3002 Comisiones
 - 3003 Compras
 - 3004 Descuentos en compras

- 700 Utilidades y perdidas

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 11 de 16

Manual de Procedimiento

Activo corriente- de origen deudor

11 Caja y Banco

- de origen deudor
- se debita cuenta y se registra un ingreso ya sea en cheque o en efectivo
- se acredita cuando se registra la salida de dinero ya sea en cheque o efectivo

111 Efectivo

- de origen deudor
- auxiliar de caja y banco
- se debita si entra dinero en efectivo
- se acredita si sale dinero en efectivo

112 Caja chica

- de origen deudor
- es auxiliar de caja y banco
- se debita cada vez que entra dinero en la caja chica
- se acredita cada vez que sale dinero de caja chica
- se acredita para liquidar el fondo de caja chica

113 Bancos

- de origen deudor
- auxiliar de caja y banco
- se debita cada vez que entra dinero al banco
- se acredita cada vez que sale dinero al banco

12 Cuentas por cobrar

- de origen deudor
- se debita cada vez que un cliente contrae una deuda con la empresa
- se acredita cada vez que el cliente paga la deuda que tiene con la empresa
- se acredita si el cliente abona a la deuda

13 Inventarios

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 12 de 16

- de origen deudor
- se debita cuando la empresa compra materiales para vender
- se acredita cuando se retira materiales para la venta, siempre y cuando se use método perpetuo para el registro de las operaciones

Activos fijos

21 Terrenos

- de origen deudor
- se debita cuando se adquiere un terreno
- se acredita cuando se vende el terreno

22 Edificios

- de origen deudor
- se debita cuando se compra un edificio
- se acredita cuando se vende el edificio

22D Depreciación acumulada edificios

- de origen acreedor por se una contrapartida
- se debita cuando se vende el edificio
- se acredita para ir cargando la depreciación del edificio

23 Maquinarias y equipos

- de origen deudor
- se debita cuando se adquiere maquinarias y equipos
- se acredita cuando se venden las maquinarias y equipos

23D Depreciación acumulada maquinarias y equipos

- de origen acreedor por en contraposición de la cuenta maquinarias y equipos
- se debita cuando se vende alguna maquinaria y equipo
- se acredita para cargar la depreciación de una maquinaria o un equipo

24 Equipos de transporte

- de origen deudor
- se debita cuando se adquiere un equipo de transporte

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 13 de 16

- se acredita cuando se vende un equipo de transporte

24D Depreciación acumulada de equipo de transporte

- de origen acreedor por ser en contrapartida
- se debita cuando se vende un equipo de transporte
- se acredita cuando se carga la depreciación de un equipo de transporte

Activos Diferidos

31 Gastos pagados por anticipado

- de origen deudor
- se debita cuando se paga un gasto por anticipado
- se acredita cuando se va consumiendo el gasto pagado por anticipado

311 Seguro pagado por anticipado

- es un gasto pagado por anticipado
- es una cuenta uxiliar
- se debita cuando se paga un seguro por anticipado
- se acredita cuando se va consumiendo un seguro pagado por anticipado

Pasivos (2)

41 Cuentas por pagar

- de origen acreedor
- se debita cuando la empresa para una deuda que tiene con terceros
- se acredita cuando la empresa contrae una deuda

42 Documentos por pagar

- de origen acreedor
- se debita cuando la empresa para una deuda que tiene con una empresa validada por un documento
- se acredita cuando la empresa contrae una deuda garantizada por un documento

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 14 de 16

- 43 Retenciones por pagar
- de origen acreedor
 - se debita cuando la empresa paga la retención que le hizo a los empleados
 - se acredita cuando la empresa retiene una parte del sueldo de sus empleados

Capital (3)

- 51 Capital
- es de origen acreedor
 - se acredita cada vez que la empresa vende acciones comunes
 - se debita cuando la empresa compra acciones de otra empresa
- 52 Resultado del periodo
- es de origen acreedor
 - se debita para cerrar las cuentas de costos y gastos al final de un periodo contable
 - se acredita para cerrar la cuenta de ingresos

Ingresos (4)

- 61 Ventas
- es de origen acreedor
 - se debita para cerrarla al final del periodo contable
 - se acredita para registrar la venta de una mercancía
- 611 Ventas al contado
- es una cuenta auxiliar de la cuenta de ventas
 - se debita para cerrarla al final de un periodo contable
 - se acredita para registrar la venta de una mercancía al contado

612 Ventas a crédito

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 15 de 16

- es una cuenta auxiliar de la cuenta de ventas
- se debita para cerrarla al final del periodo contable
- se acredita para registrar la venta de mercancías a crédito

Costos (4)

400 Costo de ventas

- de origen deudor
- se debita si se compra mercancías siempre y cuando se use el método físico para el registro de operaciones
- se acredita para cerrarla al final del período contable

Gastos (5)

100 Gastos generales y administrativos

- de origen deudor
- se debita siempre y cuando la empresa realiza un gasto
- se acredita cuando se cierra al final del período

1001 Gastos de sueldos

- es auxiliar de la cuenta de gastos generales y administrativos
- se debita cada vez que la compañía pague sueldos
- se acredita para cerrarla al final del período

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Procedimiento: Sistema de Contabilidad

CÓDIGO: SGC-ABC-PRD-026

Página 16 de 16

- **FORMAS**

- **REFERENCIAS**

Procedimientos Normativos

Manual de Calidad	SGC-ABC-MCA-001
Procedimiento de Compras	SGC-ABC-PRD-015
Procedimiento de Mantenimiento	SGC-MAT-PRD- 001
Objetivos de Calidad	SGC-ABC-INF-002
Política de la Calidad	SGC-ABC-INF-003
Sistema de Información Gerencial	SGC-ABC-INF-011
Matriz de Responsables de Procesos	SGC-ABC-GRA-004
Matriz de Indicadores de Proceso	SGC-ABC-GRA-006
Acta de Revisión por la Dirección	SGC-ABC-ACT-002

- **DIAGRAMA DE FLUJOS**

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor MIL-SGC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección			0.0
Comité de Calidad			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	Última revisión:	
	Copia Controlada # 1	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-022

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Presentación y Entrega de Resultados en el área de Home Panel.

2. ALCANCE

Toda el área de Home Panel.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Home Panel.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Home Panel- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Cuadernillo: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Omnibus: Estudio que comprende de un cuestionario pequeño con preguntas muy específicas requeridas por el cliente.

Penetración: Es la obtención de información de las nuevas amas de casa para Home Panel.

Tirillas: Tirillas de supermercado entregado por amas de casa.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-022

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

La Presentación y Entrega de Resultados tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

El Director de Área es el encargado de verificar el cumplimiento correcto de las labores de los demás departamentos de Auditoría.

El Director de Área debe mantener una adecuada y constante comunicación con el cliente final.

7. PROCEDIMIENTO

Buscar Clientes para Home Panel

Desarrollo de Proyectos

Propuesta a Clientes

Facturación y cobro previo a estudio

Instrucciones definitivas y de nuevo proyecto a todas el departamento

Revisión de minutas semanales del área

Elaboración de minuta semanal para gerencia

Elaboración de hoja de tips para amas de casa

Revisión de presentaciones

Nuevos modelos de presentaciones al cliente (Modificaciones a presentaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente)

Entrega y presentación de informes

Cobro y facturación al terminar el proyecto

Gestión de Cobro en caso de no pago por parte del cliente

Atención de solicitudes y requerimientos del cliente

Elaboración de pedidos de regalos para amas de casa

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/04/07		Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-011

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Toma de Datos en el área de Auditoria.

2. ALCANCE

Toda el área de Auditoria

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Auditoria.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Auditoria- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Panel:

6. POLÍTICAS

La Toma de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

La información recolectada tiene que ser verídica.

Los encuestadores deben estar bajo una estricta supervisión.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-011

Página 2 de 4

7. PROCEDIMIENTO

Toma de Datos Campo

El departamento de sistemas es el encargado de entregar los negocios para la toma de datos. Se sectoriza la muestra y se reparte 12 negocios diarios por encuestador para realizar la toma de datos en las distintas zonas. El encuestador retorna el día siguiente con los negocios terminados, en caso de faltar algún negocio quedara como pendiente excepto en los casos debidamente justificados. Los pendientes deberán realizarse al día siguiente sin falta y serán tomados como una toma de dato normal.

La función del coordinador y supervisor de campo consiste en revisar y supervisar los negocios realizados por los encuestadores, así como verificar las novedades en campo. En el caso particular del coordinador, este también tendrá que supervisar el trabajo de los supervisores. Una vez realizados y supervisados los negocios pasan a codificación.

El codificador es el encargado de codificar los negocios. En caso de haber una variedad nueva el codificador será el encargado de aperturar la variedad. Una vez terminada la codificación el codificador separa los paneles y registra los negocios para luego pasarlos a ingreso de datos.

Los negocios de las distintas centrales llegan a Guayaquil ya supervisados y pasan directamente a codificación. En el caso particular de Quito la Toma de Datos se lleva de igual manera que en Guayaquil, ya que en Quito se cuenta con encuestadores, supervisores, coordinadores, codificador y jefe de campo, así como el área de sistemas, haciendo innecesaria la necesidad de enviar los negocios a Guayaquil. El encargado de supervisar las actividades en Quito es el jefe de campo de Quito y su trabajo es supervisado por el Jefe nacional de campo.

En los casos que exista la necesidad de realizar viajes, el coordinador será el encargado de elaborar un presupuesto para viajes que tendrá que ser aprobado por el Jefe Nacional de Campo y luego por el director de área.

El jefe nacional de campo es el encargado de planificar, llevar a cabo, verificar y controlar todo el proceso de Toma de Datos a nivel Nacional.

Toma de Datos Autoservicio

Dependiendo de los paneles se pide material al Director de Área. Se reparten los cuestionarios a los encuestadores según su zona asignada. El trabajo del encuestador esta dividido en medias horas, esto quiere decir que el encuestador se dirige al autoservicio designado y trabaja media hora en ese lugar y luego se dirige a otro autoservicio por media nuevamente, y así sucesivamente. En las medias horas que el encuestador tenga libres se le puede asignar la labor de elaborar una lista de precios de los productos. A la siguiente mañana de realizadas las encuestas los encuestadores

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-011

Página 3 de 4

las entregan a los supervisores y coordinadores, y luego recogen el material para realizar su trabajo ese día.

El coordinador y supervisor son los encargados de realizar visitas a campo, supervisar el trabajo de los encuestadores, revisar, recoger las encuestas terminadas a los encuestadores, revisar estas encuestas y enviarlas a codificación.

El codificador es el encargado de editar las encuestas (corregir), codificarlas, separar los paneles, enumerar las encuestas y luego mandarlas a ingreso de datos.

El coordinador de autoservicios es el encargado de ingresar al sistema el listado de precios correspondiente a la medición actual, y da soporte al área de análisis.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-011

Página 4 de 4

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-012

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Ingreso de Datos en el área de Auditoria.

2. ALCANCE

Toda el área de Auditoria

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Auditoria.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Auditoria- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Panel:

6. POLÍTICAS

El Ingreso de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-012

Página 2 de 4

La información ingresada tiene que ser verídica.
Los digitadores deben estar bajo una estricta supervisión y control de sus ingresos.

7. PROCEDIMIENTO

El departamento de ingreso de datos recibe las encuestas que envía toma de datos, las cuales son clasificadas por los digitadores de acuerdo a la región.

Se controla la cantidad de negocios que ingresan, para comparar con el numero negocios enviados desde toma de datos.

El Responsable de ingreso de datos.

Reparte las cuotas de negocios a cada digitador del área, para que procedan a ingresarlas al sistema.

Realiza un control de calidad verificando nuevas variedades del producto, si existe alguna se la agrega al cuestionario (volcado).

Realiza control de productos que salen o ingresan para ser actualizados y considerados en auditoria.

Verifica que estén actualizados los negocios.

Actualiza mediciones de Guayaquil y Quito

Realiza proceso de cada producto bimensual (par o impar)

El responsable de ingreso de ingreso de datos es el único del área que puede tener acceso para realizar el cierre de datos.

La Directora operativa envía cronograma de proceso al fin de cada medición al responsable de ingreso de datos.

Se realizan 2 tipos de medición:

Medición mensual (todos los productos excepto gaseosas) a la cual se les da mantenimiento de bases (ver variedades de productos, que los directorios estén bien).

Medición Quincenal, esta medición se la realiza en dos tomas al mes (1 toma quincenal) se le da mantenimiento de bases (estratificar negocios grandes, medianos y pequeños).

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-012

Página 3 de 4

Los Directores y Encargados de Proyectos son los encargados de comunicar algún cambio sugerido por el cliente

También realiza estudios especiales solicitados por el Director Operativo, realiza la maqueta, revisa las variedades, elabora los cuestionarios e ingresa los estudios especiales al sistema.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-012

Página 4 de 4

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-013

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Análisis de la Información en el área de Auditoria.

2. ALCANCE

Toda el área de Auditoria

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Auditoria.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Auditoria- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Outlets: Bocas de salida (Tiendas, Bazares, Farmacias, etc.)

Value: Valor Monetario

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-013

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

El Análisis de la Información tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
La información analizada tiene que ser verídica.
Los analistas deben estar bajo una estricta supervisión y control de sus análisis.

7. PROCEDIMIENTO

El **Director Operativo** da instrucciones a todas las áreas, se encarga del Análisis de volúmenes de todas las categorías por ciudades y por bocas de salida, elabora los cronogramas de trabajo para los analistas, revisar y solucionar junto a Jefe de Auditoria los problemas que se puedan presentar en el análisis de las categorías, Controla el trabajo de los analistas, se encarga del ingreso de los % de penetración de las categorías por outlets para la obtención de los universos, y Realizar proyecciones nacionales de los volúmenes de ventas.

Los Analistas realizan el análisis y registro de ventas, value, inventario, compras, distribuciones y chequeos distribución, luego realizan el ingreso de esta información a los informes de las diferentes categorías que serán impresos. Estos informes son ordenados y clasificados, encuadernados y anillados y luego son entregados a "Presentación y Entrega de Resultados".

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-013

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-014

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Presentación y entrega de resultados en el área de Auditoria.

2. ALCANCE

Toda el área de Auditoria

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Auditoria.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Auditoria- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Outlets: Bocas de salida (Tiendas, Bazares, Farmacias, etc.)

Value: Valor Monetario

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Auditoria
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-014

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

La Presentación y Entrega de Resultados tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
Los Directores y Encargados de Proyectos son los encargados de verificar el cumplimiento correcto de las labores de los demás departamentos de Auditoria.
Los Directores de Proyectos deben mantener una adecuada y constante comunicación con el cliente final.

7. PROCEDIMIENTO

El **Director de Área** se encarga de la elaboración, planificación y control de todos los proyectos, y de todos los departamentos del área Auditoria.

Los **Directores y Encargados de Proyectos** son los encargados de realizar el seguimiento para la entrega de informes a clientes, ingresar los datos para en las presentaciones para los clientes, realizar los análisis de datos e informes para las presentaciones a clientes, enviar los informes a los clientes, exponer los datos a los clientes, realizar supervisión en campo y mesas de trabajo con los clientes cuando estos lo soliciten, elaborar y realizar los informes especiales que solicite el cliente, atender de manera constante a los clientes vía e-mail, teléfono y personal, asistir a las reuniones de campo realizadas mensualmente para informarse de las novedades del mercado, enviar datos solicitados por clientes vía e-mail.

Los **Directores de proyectos** tienen como función exclusiva la revisión de información preparada por los encargados de proyectos y analistas.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/04/07		Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Surveys y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-015

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Toma de Datos en el área de Home Panel.

2. ALCANCE

Toda el área de Home Panel.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Home Panel.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Home Panel- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Cuadernillo: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

6. POLÍTICAS

La Toma de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

La información recolectada tiene que ser verídica.

Los encuestadores deben estar bajo una estricta supervisión.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Surveys y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-015

Página 2 de 3

7. PROCEDIMIENTO

Los **encuestadores** son los encargados de la realización del cuestionario a las amas de casa. Cada encuestador tiene que cubrir las rutas que le son asignadas, tiene que cubrir en su totalidad una ruta diaria, la cual tiene como promedio 10 personas, en caso que no se pueda cubrir la ruta del día debe tener su debida justificación. El encuestador realizara visitas cada 15 días a las amas de casa y recogerá el cuadernillo lleno o con facturas para proceder a llenarlo, dejara un nuevo cuadernillo para que sea llenado en los posteriores 15 días. El encuestador diariamente tiene que acercarse a las instalaciones de ABC con los cuadernillos que ha llenado de la ama de casa, los cuales son entregados al supervisor y este entregara nuevo material para el que labore durante el día. El encuestador tiene la obligación de verificar datos cuando lo requiera, visitando nuevamente a la ama de casa o realizando una llamada telefónica. También realizara la invitación a las amas de casa y realizará la penetración correspondiente para hacerle seguimientos posteriores. Son encargados de realizar encuestas tipo Ómnibus.

El **codificador** realiza supervisión en los cuadernillos sobre datos mal tomados o erróneos y comunica al encuestador para que realice la corrección.

El Supervisor y Jefe de Campo Son encargados de revisar cuadernillos entregados por los encuestadores. Se encargan de verificar si todas las encuestas son reales (visitando al ama de casa comparando con la información entregada por el encuestador). Se encargan de ver la conformidad de la atención por parte del encuestador al ama de casa. Verifican en el cuadernillo los productos nuevos y se comprueba que el producto existe (va al ama de casa a preguntar, se dirige al supermercado, tienda, compra el producto o toma foto del producto) para aperturar la variedad. Verifica las penetraciones para ver si el ama de casa esta dispuesta a participar y que los datos que se tienen sean reales. Verificar la entrega de regalos a amas de casa.

El Jefe de Campo supervisa al supervisor, realiza la apertura de la nueva invitación de la Ama de casa, realiza apertura de los nuevos productos, pasa reportes de campo cada semana a Director de Área, solicita material, supervisa área de Quito, envía cuadernillos a codificación, pasa cuadernillos codificados a analistas, en las encuestas Ómnibus, controla muestras, etapa de codificación, ingreso, resultados.

8. FORMAS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Surveys y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-015

Página 3 de 3

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/04/07		Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Survey y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-016

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Ingreso de Datos en el área de Surveys & Tracking.

2. ALCANCE

Toda el área de Surveys & Tracking

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Surveys & Tracking.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Surveys & Tracking- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Panel:

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Survey y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-016

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

El Ingreso de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
La información ingresada tiene que ser verídica.
Los digitadores deben estar bajo una estricta supervisión y control de sus ingresos.

7. PROCEDIMIENTO

El codificador utiliza el flujo-grama creado por el analista para verificar que las encuestas estén bien, en caso de no estarlo se las edita y se procede a codificarlas y darles labels (etiqueta, nombre), las encuestas son numeradas y ordenadas y entregadas a ingreso de datos, mientras los labels son entregados al analista.

El digitador ordena los fajillos de encuestas y utiliza la maqueta creada por el analista para realizar el ingreso de encuestas al ordenador.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Survey y Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-016

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Surveys & Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-017

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Análisis de la Información en el área de Surveys & Tracking.

2. ALCANCE

Toda el área de Surveys & Tracking

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Surveys & Tracking.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Surveys & Tracking- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Outlets: Bocas de salida (Tiendas, Bazares, Farmacias, etc.)

Value: Valor Monetario

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

6. POLÍTICAS

El Análisis de la Información tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
La información analizada tiene que ser verídica.
Los analistas deben estar bajo una estricta supervisión y control de sus análisis.

7. PROCEDIMIENTO

El proceso de análisis se inicia con la creación de la sintaxis de la validación y la sintaxis de salida de datos de procesos, **estas son enviadas para su revisión por el director de proyectos, luego de esta revisión por parte del encargado** se procede a correr la sintaxis sobre los datos ingresados al ordenador; si se llegara a presentar errores en la sintaxis, repetición de cuestionarios o errores de encuestador sobre su zona o los filtros de selección se procederá a incluirlos en un informe de errores detectados para ser presentado al director de proyectos, luego se corre la sintaxis de resultados y se determina si es necesario ponderar o proyectar y luego se envía al director de proyectos.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Surveys & Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-017

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Surveys & Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-018

Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Presentación y entrega de resultados en el área de Surveys & Tracking.

2. ALCANCE

Toda el área de Surveys & Tracking

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Surveys & Tracking.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Surveys & Tracking- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Negocios: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Outlets: Bocas de salida (Tiendas, Bazares, Farmacias, etc.)

Value: Valor Monetario

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Surveys & Tracking
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-018

Página 2 de 4

6. POLÍTICAS

La Presentación y Entrega de Resultados tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

Los Directores y Encargados de Proyectos son los encargados de verificar el cumplimiento correcto de las labores de los demás departamentos de Surveys & Tracking.

Los Directores de Proyectos deben mantener una adecuada y constante comunicación con el cliente final.

7. PROCEDIMIENTO

El proceso empieza en presentación y entrega de resultados, donde el director de área da las instrucciones de desarrollo de proyectos y el director de proyectos se encarga de la elaboración de dicho proyecto, con esto el director de área le da la propuesta al cliente que en caso de no ser aceptada se archiva, caso contrario se dan las instrucciones definitivas al instructor de proyecto, este a su vez se encarga de dar las instrucciones a las demás áreas y se encarga de elaborar los cuestionarios, cronogramas de trabajo y la muestra.

El director de área revisa los cuestionarios y se los envía al cliente para su revisión, el director del área también revisa los cronogramas de trabajo y la muestra.

Una vez que todo ha sido revisado y aceptado, el encargado de proyectos se encarga de dar instrucciones y capacitación al analista sobre el proyecto; una vez que el analista ha creado la sintaxis de validación y salida de datos, el flujograma del cuestionario y la maqueta de entrada de datos; se procede a dar capacitación a las demás áreas, luego de dar la capacitación se lleva a cabo una prueba piloto de la encuesta y se verifica la efectividad de dicha encuesta, una vez que la prueba piloto ha sido satisfactoria se obtiene el permiso para impresión y se solicita a administración la impresión de las mismas. **Una vez impresas se revisa que los cuestionarios estén bien, en caso de no estarlo se solicitará a administración que haga la corrección.**

En caso de ser necesaria la elaboración de entrevistas a profundidad realizadas por el director del área, el encargado del proyecto se encarga de hacer las citas para dichas entrevistas.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Surveys & Tracking

CÓDIGO: SGC-ABC-INT-018

Página 3 de 4

El director de proyectos recibe todos los análisis, los revisa y procede a graficar para el informe, el mismo que se entrega al director del área.

El director del área revisa el informe y en caso de no estar correcto lo devuelve al director de proyectos, una vez corregido, se procede a entregar y presentar al cliente.

El director de proyectos se encarga también de obtener todas las novedades de campo, el informe de muestra, y los errores detectados en análisis, en caso de poder controlarlo, tomara las acciones correctivas pertinentes, de no ser así, envía estas novedades al director del área para que las resuelva.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Presentación y Entrega de Resultados Surveys &
Tracking

CÓDIGO: SGC-ABC-INT-018

Página 4 de 4

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-019

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Toma de Datos en el área de Home Panel.

2. ALCANCE

Toda el área de Home Panel.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Home Panel.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Home Panel- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Cuadernillo: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Omnibus: Estudio que comprende de un cuestionario pequeño con preguntas muy específicas requeridas por el cliente.

6. POLÍTICAS

La Toma de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-019

Página 2 de 3

La información recolectada tiene que ser verídica.
Los encuestadores deben estar bajo una estricta supervisión.

7. PROCEDIMIENTO

Los **encuestadores** son los encargados de la realización del cuestionario a las amas de casa. Cada encuestador tiene que cubrir las rutas que le son asignadas, tiene que cubrir en su totalidad una ruta diaria, la cual tiene como promedio 10 personas, en caso que no se pueda cubrir la ruta del día debe tener su debida justificación. El encuestador realizara visitas cada 15 días a las amas de casa y recogerá el cuadernillo lleno o con facturas para proceder a llenarlo, dejara un nuevo cuadernillo para que sea llenado en los posteriores 15 días. El encuestador diariamente tiene que acercarse a las instalaciones de ABC con los cuadernillos que ha llenado de la ama de casa, los cuales son entregados al supervisor y este entregara nuevo material para el que labore durante el día. El encuestador tiene la obligación de verificar datos cuando lo requiera, visitando nuevamente a la ama de casa o realizando una llamada telefónica. También realizara la invitación a las amas de casa y realizará la penetración correspondiente para hacerle seguimientos posteriores. Son encargados de realizar encuestas tipo Ómnibus.

El **codificador** realiza supervisión en los cuadernillos sobre datos mal tomados o erróneos y comunica al encuestador para que realice la corrección.

El Supervisor y Jefe de Campo Son encargados de revisar cuadernillos entregados por los encuestadores. Se encargan de verificar si todas las encuestas son reales (visitando al ama de casa comparando con la información entregada por el encuestador). Se encargan de ver la conformidad de la atención por parte del encuestador al ama de casa. Verifican en el cuadernillo los productos nuevos y se comprueba que el producto existe (va al ama de casa a preguntar, se dirige al supermercado, tienda, compra el producto o toma foto del producto) para aperturar la variedad. Verifica las penetraciones para ver si el ama de casa esta dispuesta a participar y que los datos que se tienen sean reales. Verificar la entrega de regalos a amas de casa.

El Jefe de Campo supervisa al supervisor, realiza la apertura de la nueva invitación de la Ama de casa, realiza apertura de los nuevos productos, pasa reportes de campo cada semana a Director de Área, solicita material, supervisa área de Quito, envía cuadernillos a codificación, pasa cuadernillos codificados a analistas, en las encuestas Ómnibus, controla muestras, etapa de codificación, ingreso, resultados.

8. FORMAS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Toma de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-019

Página 3 de 3

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde: 01/04/07		Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-020

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Toma de Datos en el área de Home Panel.

2. ALCANCE

Toda el área de Home Panel.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Home Panel.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Home Panel- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Cuadernillo: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Omnibus: Estudio que comprende de un cuestionario pequeño con preguntas muy específicas requeridas por el cliente.

Penetración: Es la obtención de información de las nuevas amas de casa para Home Panel.

Tirillas: Tirillas de supermercado entregado por amas de casa.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-020

Página 2 de 3

6. POLÍTICAS

El Ingreso de Datos tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
La información ingresada tiene que ser verídica.

7. PROCEDIMIENTO

En el caso de **Home Panel** los **Analistas** son los encargados del proceso de **ingreso de datos** y **análisis de información**. En el proceso de **Ingreso de Datos** el **analista** obtiene los datos obtenidos en el proceso de **toma de datos** (tanto encuestas y tirillas como penetraciones). Luego el analista contabiliza y registra encuestas/tirillas. Una vez hecho esto, el analista comienza a revisar los códigos y si encuentra alguna falla consulta con el codificador o cambia directamente el error. Y por ultimo el analista ingresa las encuestas al ordenador.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Ingreso de Datos Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-020

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-021

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Detallar la manera de realizar el proceso de Toma de Datos en el área de Home Panel.

2. ALCANCE

Toda el área de Home Panel.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

La revisión y aprobación de estas políticas está a cargo del Representante de la Dirección SGC y el Director del Área de Home Panel.

4. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.- es responsable de promover el uso de éste procedimiento en forma eficaz.

Director del Área de Home Panel- es responsable de hacer cumplir cada uno de los puntos indicados en este procedimiento.

Todo el personal que realiza actividades descritas en los procedimientos relacionados es responsable de la ejecución de este procedimiento.

5. DEFINICIONES BÁSICAS

Cuadernillo: Las encuestas a realizarse

Apertura de variedad: Es el ingreso al sistema de un nuevo producto en el mercado

Omnibus: Estudio que comprende de un cuestionario pequeño con preguntas muy específicas requeridas por el cliente.

Penetración: Es la obtención de información de las nuevas amas de casa para Home Panel.

Tirillas: Tirillas de supermercado entregado por amas de casa.

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

6. POLÍTICAS

El Análisis de la Información tiene que cumplirse en el tiempo especificado.
La información analizada tiene que ser verídica.
Los analistas deben estar bajo una estricta supervisión y control de sus análisis.

7. PROCEDIMIENTO

En el caso de **Home Panel** los **Analistas** son los encargados del proceso de **ingreso de datos** y **análisis de información**. En el proceso de **Análisis de la Información**, después de ingresada la información al ordenador, el **analista** junto al **Director de Home Panel** obtienen los volúmenes y penetraciones reales, luego se dedican a analizar estos volúmenes y penetraciones (mediante un estudio de tendencias). Una vez terminado el análisis, los **analistas** se encargan de la graficación básica de los resultados del análisis.

8. FORMAS

No aplica

9. ANEXOS

No Aplica

10. INSTRUCTIVOS

No Aplica

11. DIAGRAMA DE FLUJOS

No aplica

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000
Instructivo: Análisis de la Información Home Panel
CÓDIGO: SGC-ABC-INT-021

Página 3 de 3

Historia de Revisiones

Responsable	Fecha	Motivo del cambio	Ver./Rev.
Asesor SGC-ABC		Redacción original del documento	0.0

REVISADO Y APROBADO	Fecha	Firma	Ver./Rev.
Representante de la Dirección del SGC			0.0
Director de Área			0.0

SGC	Manual de Uso Interno	Versión: 0.0
Vigente desde:	01/04/07	Última revisión:

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Presentación y Análisis de la información

Responsable: Encargado de Proyectos / Director de Surveys

<p>Entradas</p> <p>Brief Mails de Clientes</p> <p>Base de Datos</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Informe de muestra y novedades</p> <p>Datos de personas para focus groups</p> <p>Números de teléfono de personas que participan en entrevistas a profundidad</p> <p>Instrucciones de Director de Surveys (Mail)</p>	<p>Actividades</p> <p>Elaboración de Proyectos y Presupuestos</p> <p>Instrucciones, cronograma y muestra a Jefe de campo, y coordinadores</p> <p>Elaboración e Impresión de Cuestionarios</p> <p>Análisis de resultados</p> <p>Elaboración de Gráficos</p> <p>Hacer citas para entrevistas a profundidad</p> <p>Obtener Novedades de campo e informe de muestra</p> <p>Elaborar informe de muestra e informe de novedades para director Surveys</p> <p>Validar personas seleccionadas para focus group</p>	<p>Salidas</p> <p>Proyectos y presupuestos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Instrucciones, cronogramas y muestras</p> <p>Análisis y gráficos para informe</p>
--	---	---

<p>Documentos</p> <p>Brief mails Clientes</p> <p>Memorando clientes internos (clientes por otras vías)</p> <p>Informe de muestra y novedades (Jefe de Campo)</p> <p>Número de teléfono de personas para entrevistas a profundidad</p> <p>Datos de personas para focus groups</p>	<p>Registros</p> <p>Presupuesto</p> <p>Proyectos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Bases de Datos</p> <p>Presentaciones (Gráficos y análisis)</p> <p>Informe de muestra y de novedades</p>	<p>Controles</p> <p>Revisión de proyectos y presentaciones por parte del Director de Surveys</p>
---	---	---

<p>Indicadores Operativos</p> <p># de mails internos contestados</p> <p># de mails de clientes contestados</p> <p># de mails recibidos</p>	<p>Indicadores de Calidad</p> <p>% de informes devueltos por reprocesos: (# de informes devueltos por reprocesos / # de informes totales)*100</p> <p># de días de atraso en entrega de información</p>	<p>Servicio No Conforme</p> <p>1 día de atraso en entrega de informe</p>
---	---	---

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Ingreso de Datos

Responsable: Digitador / Encargado de Proyectos

Entradas Encuestas terminadas Otro material para ingresar	Actividades Revisión de computador Se ordena y revisa material a ingresar Ingreso de encuestas a ordenador Ingreso de estudios especiales a base SPSS Revisión de base y corrección de errores	Salidas Base de datos
Documentos Encuestas	Registros Base de datos	Controles Revisión y corrección de base
Indicadores Operativos # de encuestas ingresadas por día	Indicadores de Calidad % de errores en ingreso: ($\#$ de errores en ingreso / $\#$ de ingresos)*100 # de días de atraso	Servicio No Conforme 3% de errores en ingresos 1 a 2 días de atraso
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos

Responsable: Codificador / Encargado de proyecto

Entradas Instrucciones de trabajo Encuestas terminadas	Actividades Editar encuestas Codificar encuestas Revisar Codificación Numerar y ordenar encuestas	Salidas Encuestas ordenadas y codificadas
---	--	---

Documentos Encuestas	Registros Encuestas Apuntes (Cuaderno de control)	Controles Revisión y corrección codificación Control del encargado de proyecto
--------------------------------	--	---

Indicadores Operativos # de encuestas codificadas por día	Indicadores de Calidad % de errores en codificación: ($\#$ de errores en codificación / $\#$ de encuestas codificadas)*100 # de días de atraso	Servicio No Conforme 3% de errores en codificación 10 días de atraso
---	--	---

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos

Responsable: Jefe de campo / Encargado de Proyectos

Entradas	Actividades	Salidas
Instrucciones para proyectos nuevos Cronogramas de trabajo Muestra Lista de asistencia de encuestadores Encuestas por hacer Encuestas terminadas Hoja de ruta	Recibir instrucciones, cronogramas, muestra y encuestas del encargado de proyecto Dar instrucciones a supervisores, encuestadores y coordinador Quito Entrevista con gerentes en estudios especiales Atender personas del focus group para estudios especiales Repartir encuestas a encuestadores Revisión de encuestas Control de Muestra Supervisión en campo Obtener novedades de campo	Entrevistas terminadas Información de focus group Encuestas terminadas y corregidas Sector e instrucciones sobre lo que falta en la muestra Cronograma de trabajo a encuestadores y supervisores Novedades de campo

Documentos	Registros	Controles
Cuestionarios Cronogramas de trabajo Muestra	Hojas de ruta Encuestas Cuestionarios filtros Lista de asistencia Niveles económicos	Revisión de control de la muestra Control por encargado de proyecto

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de encuestas recibidas por día # de encuestas revisadas por día	% de errores en encuestas revisadas: (# de errores en encuestas revisadas / # de encuestas revisadas totales)*100 # de días de atraso	

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos

Responsable: Supervisor / Jefe de Campo

Entradas	Actividades	Salidas
Encuestas terminadas Hoja de rutas Novedades de encuestadores en campo	Revisión de encuestas Edición de encuestas Supervisión en campo Elaboración de Informe de novedades	Encuestas terminadas y corregidas Hoja de ruta Informe de novedades de Campo

Documentos	Registros	Controles
Hoja de ruta encuestas	Encuestas Hoja de ruta Informe de novedades	Control por jefe de campo Informe de actividades laborales

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de revisiones hechas por día # de encuestas supervisadas en campo # de encuestas supervisadas en oficina	% de errores en encuestas revisadas: ($\#$ de errores en encuestas revisadas / $\#$ de encuestas revisadas totales)*100	

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos

Responsable: Encuestador / Jefe de campo

Entradas Orden de trabajo Cuestionarios Hojas de ruta	Actividades Dirigirse a zona de trabajo Presentarse ante encuestados Realizar encuesta Validar a encuestado Revisión de encuestas	Salidas Encuestas terminadas Hoja de ruta: Llena y firmada
---	---	---

Documentos Orden de trabajo	Registros Hoja de ruta Encuestas	Controles Control por supervisor Cuota personal de muestra Revisión de encuestas
---------------------------------------	---	--

Indicadores Operativos # de encuestas por día	Indicadores de Calidad % de errores en encuestas: $(\# \text{ de errores en encuestas} / \# \text{ de encuestas totales}) * 100$	Servicio No Conforme
---	--	-----------------------------

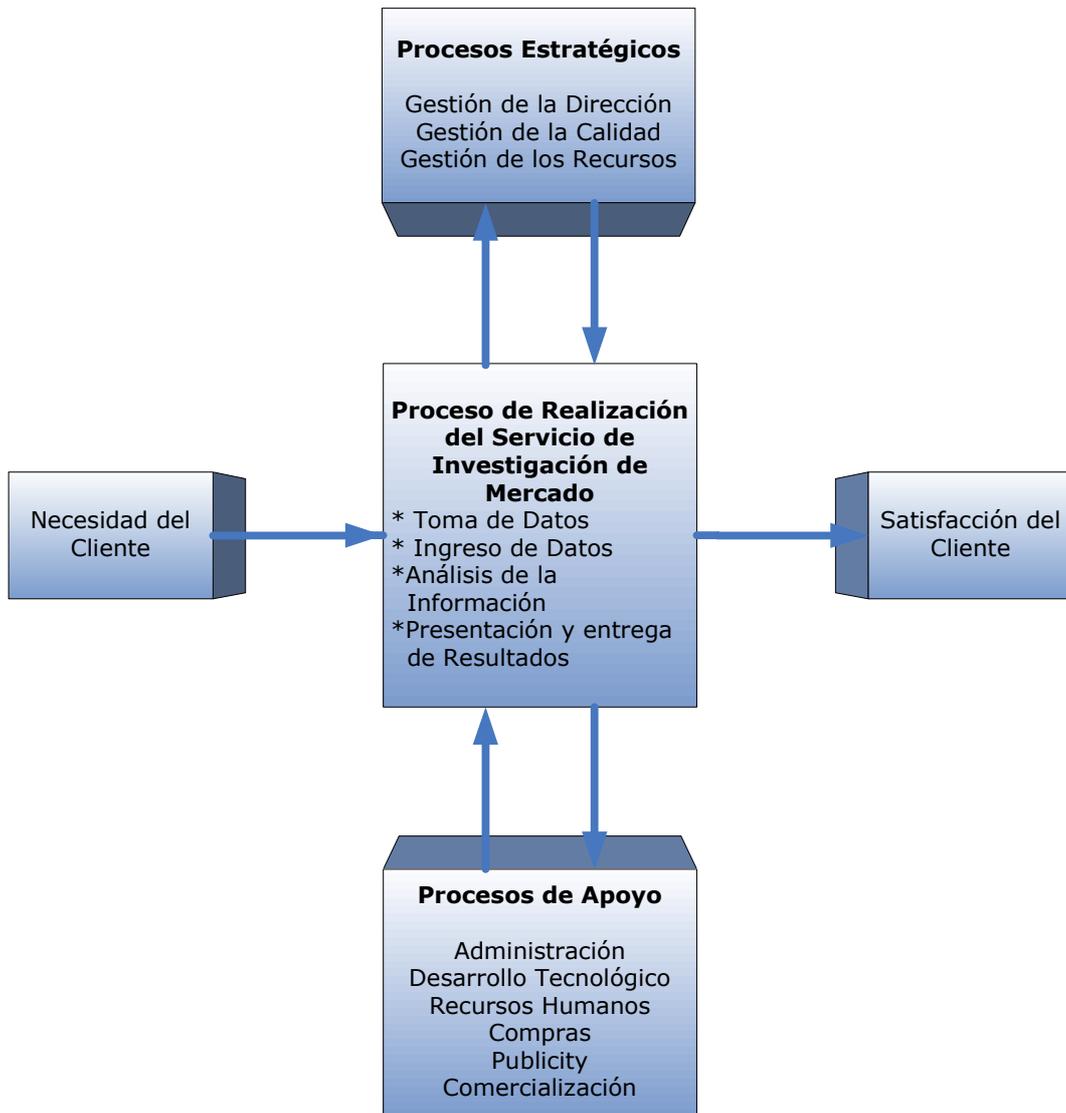
Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Mapa del Macroproceso

CODIGO: SGC-ABC-MAP-001



SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Presentación y Entrega de Resultados (Auditoria)

Responsable: Director de Auditoria

Entradas	Actividades	Salidas
Instrucciones de desarrollo de proyecto Instrucciones definitivas Informes de campo Informes de las categorías Base de datos de las categorías Solicitudes del cliente Orden de trabajo (mail) Informes	Elaboración de proyectos Seguimiento para la entrega de informes a clientes Revisión de información preparada por encargados de proyectos y analistas Análisis de datos para presentación Envío de informes a clientes Exposición de datos a clientes Supervisión en campo con cliente Mesa de trabajo con clientes Realizar Informes especiales Atención de clientes vía e-mail, teléfono y personal Asistencia a reuniones de campo Salidas a campo Ingreso de datos para presentaciones Envío de datos a clientes vía e-mail	Informes a clientes Presentación de resultados a cliente Informes especiales Requerimientos del cliente atendidos Informes a clientes CD a clientes Presentaciones (Power Points)

Documentos	Registros	Controles
Mails Memos Orden de trabajo Informes operativos anteriores Presentaciones anteriores Sistema Store Audit	Libros Presentaciones Minuta Carpetas de los Clientes Informes a Clientes	Director de auditoria Sistema Minuta Revisión de informes y Presentaciones (Director Auditoria) Minuta Revisión de Informes y Presentaciones (Director de Proyecto) Revisión de Informes y Presentaciones (Encargado de Proyecto)

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
		No cumplir con fecha de entrega

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Análisis de la información (Auditoria)

Responsable: Director Operativo

<p>Entradas</p> <p>Resultados de vende no vende de categorías</p> <p>Planilla de volúmenes por ciudades y productos</p> <p>Orden de trabajo (mail)</p> <p>Información ingresada por "Ingreso de datos"</p> <p>Análisis de volúmenes (Director Operativo)</p> <p>Encuestas y variedades campo</p> <p>Lista de precios autoservicios</p>	<p>Actividades</p> <p>Instrucciones a todas las áreas</p> <p>Análisis de volúmenes de todas las categorías por ciudades y por bocas de salida</p> <p>Elaborar cronogramas de trabajo para el equipo de análisis</p> <p>Revisar y solucionar junto a Jefe de Auditoria los problemas que se puedan presentar en el análisis de las categorías</p> <p>Controlar trabajo de analistas</p> <p>Ingreso de los % de penetración de las categorías por outlets para la obtención de los universos</p> <p>Realizar proyecciones nacionales de los volúmenes de ventas</p> <p>Análisis y registro de ventas, value, inventario, compras, distribuciones y chequeos distribución</p> <p>Ingreso de información a los informes de las diferentes categorías</p> <p>Impresión de informe de categorías</p> <p>Ordenar y clasificar informe de categorías</p> <p>Encuadernar y anillar los informes de categoría</p> <p>Entregar Informe de Categorías a "Presentación y Entrega de Resultados"</p>	<p>Salidas</p> <p>Universos de nuevas categorías entregado a "Ingreso de Datos" y "Presentación y entrega de resultados"</p> <p>Volúmenes analizados ingresados al sistema</p> <p>Instrucciones para análisis</p> <p>Proyecciones nacionales de volúmenes de venta</p> <p>Informes de Categorías</p>
---	---	---

<p>Documentos</p> <p>Mails</p> <p>Archivos de volúmenes</p> <p>Informes de Campo</p> <p>Mail (orden de trabajo)</p> <p>Hoja de volúmenes</p> <p>Hojas de precios (autoservicios)</p> <p>Encuesta de negocio</p> <p>Código de productos (variedades)</p>	<p>Registros</p> <p>Volúmenes de mercado</p> <p>Planilla de universos</p> <p>Sistema Store Audit (análisis)</p> <p>Informes de categorías</p> <p>Minuta</p>	<p>Controles</p> <p>Histórico de Volúmenes (Tendencia)</p> <p>Minuta Semanal</p> <p>Control del director operativo</p> <p>Control de informes por "Presentación y entrega de resultados"</p> <p>Control mediante sistema Store audit.</p> <p>Revisión de Informes</p> <p>Variedades de Categorías (Toma de Datos)</p> <p>Negocios (Ingreso de Datos)</p>
--	--	---

<p>Indicadores Operativos</p>	<p>Indicadores de Calidad</p>	<p>Servicio No Conforme</p>
--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Ingreso de Datos (Auditoria)

Responsable: Jefe de Sistemas

Entradas	Actividades	Salidas
Universos de categorías nuevas Encuestas Instrucciones director de proyectos Ingreso de datos (digitadores/operadores) Estudios especiales (jefe de campo) Formato para volcados Fallas técnicas en equipos	Actualización de las bases: Apertura de nuevas Variedades Apertura de nuevos negocios Ingresos de nuevos universos de las categorías Estructura del árbol de procesos de la nueva categoría Repartir encuestas a digitadores Supervisión de digitadores y operadores Realización de maqueta e ingreso de estudios especiales Impresión de volcados / encuestas auditoria / variedades Asistencia preventiva al existir un desperfecto en los equipos	Nuevas variedades aperturadas Nuevos negocios aperturados Ingreso de nuevos universos de categorías Estructura del arbol de proceos nuevas categorías Encuestas Estudios especiales en sistema Volcados Impresos Informe a tecnico de equipos

Documentos	Registros	Controles
Hoja de productos Encuestas auditoria Cuestionario de Estudios especiales	Cambios en directorio Variedad código y descripción Base de universos diferentes categorías	Fecha de entrega de volcados Fecha de entrega de procesos

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
Cantidad de variedades y negocios aperturados	% de errores en procesos # de días de atraso en entrega de procesos	% mayor al 5% de errores en procesos

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Ingreso de Datos (Auditoria)

Responsable: Asistente de Sistemas – Jefe de Sistemas

Entradas Directorios Encuestas despues de digitación	Actividades Corrección de los directorios con errores de direcciones Archivar encuestas depuradas	Salidas Directorios revisados y corregidos Encuestas a Archivo
Documentos Encuestas	Registros Direcciones (directorio)	Controles
Indicadores Operativos Cantidad de fajillos (negocios) diarios	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Ingreso de Datos (Auditoria)

Responsable: Operador – Jefe de Sistemas

Entradas Cronograma de trabajo Encuestas	Actividades Abrir Sistema Corrección y verificación de los datos en la base Cambio de codificación	Salidas Corrección diaria
Documentos Encuestas	Registros Bases de sistema Cambio de variedades mal digitadas o codificadas de los negocios ya ingresados	Controles Verificación de todos los negocios modificados Cantidad de registros Volumen por cantidad de corrección diaria
Indicadores Operativos # de registros diarios # de ciudades depuradas a diario	Indicadores de Calidad % de errores en depuración (# de errores en depuración/# de depuraciones totales)*100	Servicio No Conforme
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Ingreso de Datos (Auditoria)

Responsable: Digitador - Jefe de Sistemas

Entradas Encuestas Instrucciones por parte del jefe de sistemas	Actividades Verificación de equipo Clasificar y ordenar fajillos de medición actual Verificación de códigos Ingreso de encuestas a sistema Corrección de ingreso Control de impresora Escribir el memo para solicitar toner y hojas Entrega de impresión de volcados	Salidas Entrega de ingreso culminado Fajillos de encuestas arreglados Volcados
Documentos Encuestas Hoja de volcados	Registros Valores ingresados a sistema	Controles Cantidad de registros Operador
Indicadores Operativos # de registros diarios	Indicadores de Calidad $\% \text{ de errores en ingreso (ingresos con errores/ingresos totales)} * 100$	Servicio No Conforme 5% de errores en ingreso
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC-IPSA PRD-ABC Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Jefe de Campo – Director de Auditoria

Entradas	Actividades	Salidas
N de Ciudades Panel de ciudades Hojas de vende no vende Información de censos campo Cronograma de trabajo Encuestas Memo de necesidad de viaticos Volcados impresos Orden de trabajo Hojas de productos anteriores Lista de productos nuevos	Elaboración y planificación del Proyecto Actualizar hojas de productos mensuales Elaborar Memos de viaticos Elaborar Memos de Instrucciones a personal Revisión de encuestas al azar de todas las ciudades Supervisión en campo Informe de Novedades campo Tabulación de información externa	Planificación de Proyecto Presupuesto para proyecto Hoja de producto actual Memos de Viaticos Memos de Instrucciones de Trabajo Horarios de Trabajo Encuestas revisadas y codificadas Informe de novedades campo Resultados de vende no vende Universosde Nuevas Categorías Muestra mensual por ciudad

Documentos	Registros	Controles
Memorandos de los directores sobre el trabajo a seguir Censos Campo Memo de Necesidad de Viaticos Orden de Trabajo Hojas de productos anteriores	Control de la muestra mensual por ciudad Memos Tabulaciones	Control Director Auditoria Control Director Operativo Revisión de trabajo

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de revisiones realizadas diariamente	% de encuestas con problemas de edición y toma de información (# de encuestas con problemas de edición y toma de información / # de revisiones realizadas diariamente)*100	

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Coordinador Campo – Jefe de Campo

Entradas	Actividades	Salidas
Volcados desde sistema Hoja de Novedades Hoja de vende no vende Orden de trabajo Encuestas terminadas Directorio de negocios	Instrucciones a supervisores y encuestadores Recepción de volcados desde sistema Sectorización de encuestas y cartillas por zona Repartir encuestas y cartillas a encuestadores Recepción y revisión de encuestas terminadas y supervisadas Obtención de N para encontrar muestra requerida Tabular muestras de vende no vende Supervisión en Campo Desarrollo de informe de novedades campo	Encuestas revisadas Hoja de ruta Cartillas Hoja de vende no vende Control de N Informes de novedades

Documentos	Registros	Controles
Cartillas Hojas de N Volcados Orden de Trabajo	Encuestas revisadas Hoja de ruta Cartillas Hojas de vende no vende Control de N Informe de novedades	Control Jefe de Campo Fechas de entrega Revisión de N del producto

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de encuestas supervisadas y editadas	% de revisiones con errores (# de errores en revisión/# de encuestas supervisadas y editadas)*100	Atraso en entrega de trabajo

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Supervisor Campo – Coordinador Campo

Entradas	Actividades	Salidas
Cartilla de negocios Encuestas terminadas Zonas Directorio de negocios Cronograma de trabajo Hoja de ruta	Recepción de encuestas terminadas Verificación de encuestas en campo Obtención de N de negocios Elaborar hoja de vende no vende Supervisión en campo Informe de novedades de campo Actualización de cartillas Elaboración de cartillas nuevas	Encuestas revisadas Cartilla Modificada Hoja de vende no vende N de negocios Informe de novedades

Documentos	Registros	Controles
Encuestas Hojas de N Cartillas	Hoja de vende no vende Informe de novedades Cuadernos	Control Jefe de Campo Control Jefe de Campo Revisión de cuaderno

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de encuestas revisadas diariamente # de supervisiones diarias	% de revisiones con errores (# de errores en revisión/# de encuestas revisadas)*100 % de supervisiones mal hechas (# de supervisiones mal hechas/# de supervisiones)*100	Atraso en entrega de trabajo

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Codificador Campo – Jefe de Campo

<p>Entradas</p> <p>Encuestas terminadas y revisadas</p> <p>Encuestas con errores en codificación</p> <p>Hoja de productos</p> <p>Variedades de productos</p>	<p>Actividades</p> <p>Codificar encuestas</p> <p>Aperturar nuevas variedades</p> <p>Separar paneles</p> <p>Registrar encuestas</p>	<p>Salidas</p> <p>Encuestas Codificadas</p>
---	---	--

<p>Documentos</p> <p>Encuestas</p> <p>Hojas de Productos</p> <p>Variedades de producto</p>	<p>Registros</p> <p>Registro de encuestas codificadas al día</p> <p>Registro de encuestas revisadas</p>	<p>Controles</p> <p>Control Jefe de Campo</p> <p>Control por el departamento Ingreso de Información</p>
---	--	--

<p>Indicadores Operativos</p> <p># de encuestas codificadas diariamente</p> <p># de variedades nuevas mensuales</p>	<p>Indicadores de Calidad</p> <p>% de encuestas mal codificadas (# de errores en codificación/# de encuestas codificadas)*100</p>	<p>Servicio No Conforme</p> <p>20% de encuestas con errores</p> <p>5% de encuestas con errores</p>
--	--	---

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Encuestador Campo – Coordinador Campo

<p>Entradas</p> <p>Encuestas</p> <p>Cartillas</p> <p>Hojas de productos</p> <p>Orden de trabajo</p> <p>Zona a trabajar</p>	<p>Actividades</p> <p>Dirigirse a zona de trabajo</p> <p>Presentarse ante encuestados</p> <p>Ver inventarios</p> <p>Preguntar por precios, promociones y productos nuevos</p> <p>Vende no vende (productos nuevos o estudios especiales)</p> <p>Revisión de encuestas</p> <p>Verificación de encuestas en campo</p> <p>Ordenar encuestas</p>	<p>Salidas</p> <p>Encuestas terminadas</p> <p>Cartilla de negocios</p>
---	---	---

<p>Documentos</p> <p>Hoja de encuesta</p> <p>Hojas de producto</p>	<p>Registros</p> <p>Cartilla de negocios</p> <p>Encuesta</p>	<p>Controles</p> <p>Supervisión de actividades (Supervisor)</p> <p>Control de atrasos (Supervisor)</p> <p>Control de encuestas realizadas (Encuestador)</p> <p>Control de entrega de material (Supervisor)</p> <p>Revisión de encuestas (Supervisor)</p>
---	---	---

<p>Indicadores Operativos</p> <p># de encuestas diarias</p>	<p>Indicadores de Calidad</p> <p>% de encuestas mal realizadas (# de encuestas con errores/# de encuestas realizadas)*100</p> <p>% de encuestas no realizadas por local cerrado (# de locales cerrados/# de encuestas planificadas)</p> <p>% de encuestas no realizadas porque el dueño no quiso atender(# de dueños que no atendieron/# de encuestas planificadas)</p>	<p>Servicio No Conforme</p>
--	--	------------------------------------

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Coordinador Autoservicios – Director de Auditoria

Entradas	Actividades	Salidas
Volcados desde Ingreso de Datos Encuestas terminadas y supervisadas Orden de trabajo Lista de precios Cronogramas de trabajo	Elaboración de proyecto y presupuesto Planificación del proyecto Memo de requerimiento de encuestas Instrucciones a personal Recibir encuestas desde Ingreso de Datos Repartir encuestas Revisar encuestas terminadas y revisadas Control de la N Ingreso de lista de precios Supervisión y Verificación de datos en autoservicios Supervisión a personal a cargo Procesos de estudios especiales (Códigos TIA, Chequeo de Perchas)	Encuestas terminadas y supervisadas Precios ingresados a sistema Informes mensuales de categorías Memo de requerimiento de encuestas Códigos TIA

Documentos	Registros	Controles
Cronograma de trabajo Encuestas Lista de precios Orden de trabajo	Entrega de encuestas a sistemas Ingreso de precios autoservicios	Tiempo de entrega (Director de proyectos) Control por Análisis de Información Revisión de informe

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de controles a encuestas # de conroles a personal	% de controles mal realizados	

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Supervisor Autoservicios – Coordinador Autoservicios

Entradas	Actividades	Salidas
Encuestas Orden de trabajo Cronogram de trabajo Hoja de ruta	Recepción de encuestas terminadas Verificación de datos en autoservicios Verificación de datos con el encuestador Supervisión de productos en autoservicios Desarrollo de Informe de novedades	Encuestas terminadas y revisadas Lista de precios Informe de novedades

Documentos	Registros	Controles
Encuestas Orden de trabajo Cronogram de trabajo Hoja de ruta	Hoja de ruta	Supervisión Coordinador Lista de precio Revisión de trabajo

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
# de encuestas supervisadas diarias # de medias horas diarias	% de supervisiones mal realizadas (# de supervisiones con errores/# de supervisiones realizadas)*100	

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Codificador Autoservicios – Coordinador Autoservicios

Entradas Encuestas sin codificar Encuestas con errores en codificación Variedades Cronogramas de trabajo de encuestadores	Actividades Corregir encuestas Codicar encuestas Separar paneles Numerar encuestas	Salidas Encuestas codificadas
Documentos Cronogramas de trabajo Variedades Encuestas	Registros Codificación Edición Registros de entrega	Controles Supervisión de actividades (Coordinador) Supervisión de actividades (Ingreso de Datos) Revisión de trabajo
Indicadores Operativos # de encuestas codificadas	Indicadores de Calidad % de codificaciones mal realizadas (# de codificaciones con errores/ # de encuestas codificadas)	Servicio No Conforme
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC- PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Toma de Datos (Auditoria)

Responsable: Encuestador Autoservicios – Coordinador Autoservicios

<p>Entradas</p> <p>Cronograma</p> <p>Encuestas</p> <p>Lista de productos</p>	<p>Actividades</p> <p>Dirigirse a zona de trabajo</p> <p>Preguntar por precios, promociones y productos nuevos</p> <p>Revisión de encuestas realizadas</p> <p>Revisión de encuestas</p> <p>Entrar a autoservicios</p> <p>Anotar precios de productos</p> <p>Verificar precios, promociones y productos nuevos</p> <p>Verificación de encuestas en autoservicios</p> <p>Ordenar encuestas</p>	<p>Salidas</p> <p>Encuestas terminadas</p> <p>Lista de precios completa</p>
---	---	--

<p>Documentos</p> <p>Cronograma de trabajo</p> <p>Lista de productos</p>	<p>Registros</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Lista de productos</p>	<p>Controles</p> <p>Supervisión (Supervisor y coordinador)</p> <p>Lista de productos</p> <p>Revisión de trabajo</p>
---	--	--

<p>Indicadores Operativos</p> <p># de encuestas diarias</p>	<p>Indicadores de Calidad</p> <p>% de encuestas mal realizadas (# de encuestas con errores/# de encuestas realizadas)*100</p>	<p>Servicio No Conforme</p>
--	--	------------------------------------

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Home Panel - Presentación y Entrega de Resultados

Responsable: Director de Área

Entradas	Actividades	Salidas
Requerimientos del cliente Aceptación del proyecto con clientes Factura pagafa o visto bueno gerencia Minutas semanales todas las áreas Comentarios de amas de casa Presentaciones realizadas por analistas Requerimiento de regalos para amas de casa	Buscar Clientes para Home Panel Desarrollo de Proyectos Propuesta a Clientes Facturación y cobro previo a estudio Instrucciones definitivas y de nuevo proyecto a todas el departamento Revisión de minutas semanales del área Elaboración de minuta semanal para gerencia Elaboración de hoja de tips para amas de casa Revisión de presentaciones Nuevos modelos de presentaciones al cliente (Modificaciones a presentaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente) Entrega y presentación de informes Cobro y facturación al terminar el proyecto Gestión de Cobro en caso de no pago por parte del cliente Atención de solicitudes y requerimientos del cliente Elaboración de pedidos de regalos para amas de casa	Proyectos para presentar a cliente Facturación previa a estudio Instrucciones a todo el departamento Minuta semanal Hoja de tips Presentaciones Presentación e Informes a cliente Facturación posterior al estudio Atención via telefónica / mail a clientes Reuniones con clientes Pedido de regalos para amas de casa
Documentos	Registros	Controles
Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme
Proyecto de Mejora		
F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0

SGC-ABC-PRD-XXX Mapa de Proceso

Proceso: Home Panel – Ingreso de Datos - Análisis de la Información

Responsable: Analista

Entradas	Actividades	Salidas
Encuestas supervisadas y codificadas Tirillas Ingreso de datos en ordenador Análisis de volúmenes y penetraciones	Se contabilizan y registran encuestas/tirillas Revisión de Códigos Ingreso de Encuestas al Ordenador Obtención de volúmenes y penetraciones reales Análisis de volúmenes y penetraciones (tendencias) Graficación de resultados de análisis (básico)	Códigos por corregir Ingreso de datos al ordenador Volúmenes y penetraciones reales Análisis de volúmenes y penetraciones Gráficos básicos de los análisis

Documentos	Registros	Controles

Indicadores Operativos	Indicadores de Calidad	Servicio No Conforme

Proyecto de Mejora

F. Responsable	F. Rep. Dirección	VER 0.0
-----------------------	--------------------------	---------

Proceso: Home Panel – Toma de Datos

Responsable: Jefe de Campo

<p>Entradas</p> <p>Instrucciones Director de Área</p> <p>Encuestas codificadas</p> <p>Listas de regalos entregados</p> <p>Cuadernillos</p> <p>Penetraciones de nuevas amas de casa</p>	<p>Actividades</p> <p>Elaboración y/o revisión de cuestionarios</p> <p>Orden de Impresión</p> <p>Elaboración de Cronogramas de trabajo</p> <p>Selección de regalos para amas de casa y repartición de los regalos a encuestadores</p> <p>Instrucciones a Coordinador Quito, Codificador, supervisor y encuestador</p> <p>Instrucciones de reclutamiento de amas de casa</p> <p>Recoger facturas para panel de supermercadistas</p> <p>Revisión de codificación y repartición de regalos</p> <p>Ingreso a cuadernillos</p> <p>Ordenar encuestas y separar comentarios de amas de casa</p> <p>Enviar los comentarios de amas de casa al Director de Home Panel</p> <p>Asignar nivel socioeconómico y código a nuevas amas de casa, e ingresar datos de nueva ama de casa a la base de datos de amas de casa</p> <p>Asistir a reuniones de campo, Obtener novedades de campo y eleaborar minuta semanal</p>	<p>Salidas</p> <p>Cuestionarios para impresión</p> <p>Orden de Impresión</p> <p>Cronogramas de Trabajo</p> <p>Regalos para amas de casa</p> <p>Instrucciones coordinador quito, codificador, supervisor y encuestador</p> <p>Instrucciones de reclutamiento de amas de casa</p> <p>Facturas para panel de supermercadistas</p> <p>Cuadernillos actualizados</p> <p>Comentarios de amas de casa</p> <p>Nivel socioeconómico de nuevas amas de casa</p> <p>Base de Datos de amas de casa actualizada</p> <p>Minuta semanal</p>
<p>Documentos</p>	<p>Registros</p>	<p>Controles</p>
<p>Indicadores Operativos</p>	<p>Indicadores de Calidad</p>	<p>Servicio No Conforme</p>
<p>Proyecto de Mejora</p>		
<p>F. Responsable</p>	<p>F. Rep. Dirección</p>	<p>VER 0.0</p>