



TEC

Tecnológico de Costa Rica

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Administración de Empresas

**Manual de procedimientos del departamento de
servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica**

TOMO I

Proyecto de graduación para optar por el grado de bachillerato en
administración de empresas

Realizado por:

MARIANELA SANCHEZ AVAREZ

Profesor guía:

JOSÉ ENRIQUE MORA

II Semestre, 2010

ACTA DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este proyecto esta dedicado a mis padres que sin duda alguna siempre me han motivado a seguir estudiando y han trabajado para que yo llegue hasta donde estoy el día de hoy, por su preocupación y sus consejos que han hecho de mi la mujer que soy hoy.

Gracias por apoyarme siempre, los amo mis papitos.

A mis hermanos Esteban y Mariel porque son muy importantes en mi vida a quienes he visto crecer y amo con todo mi corazón.

A Daniel, mi chiqui, que ha sido mi apoyo incondicional con quien es compartido los 2 mejores años de mi vida, por tu paciencia y exigencia que siempre me han motivado ha hacer las cosas mejor y por todo el amor que me has dado.

A mi tita Juani que esta en el cielo, porque en estos 6 años que no has estado aquí físicamente, si lo has estado en mi corazón, por todos esos recuerdos tan lindos que guardo de ti.

A mi abuelo Chepe, porque a pesar de sus 97 años, vive feliz de la vida, de él he aprendido que la juventud se lleva realmente en el corazón, el famoso Cito Cusi.

A mis abuelitos maternos, de quienes aprendí que el amor va más allá del tiempo, la distancia, la enfermedad, la muerte..... Y a ti tita Margarita por tu inmensa lucha de volver a Tila con todos tus recuerdos y mejores épocas de tu vida.

Por último le dedico este proyecto a tía Celly, porque es mi mayor y más cercano ejemplo de superación, porque de ti tía aprendí que las limitaciones físicas se pueden superar, solo es cuestión reinventar la forma de hacer las cosas y volver a creer en lo que la vida que te da, a pesar de que te ha quitado otras.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente quiero agradecer a Dios por el hermoso don de la vida.

Hay tantas personas que han estado en vida y a quienes quisiera agradecer, algunas están en el cielo, otras ahí siguen estando pero casi no los veo y así pasan y pasan personas que de uno u otro modo han sido parte de mi historia. Gracias a todos!!!!

Quiero agradecerle a mis compañeros de estudios con quienes me he pegado sufridas durante los semestres para estudiar o hacer trabajos, especialmente a Daniel Acuña, Mariela Monge "Michi" y a Marcela Rodríguez, porque sin duda alguna ustedes han sido las 3 personas que durante este tiempo de estudio han compartido más tiempo conmigo y me conocen mejor. Chicos, gracias por su ayuda, su comprensión y sin duda alguna por el trabajo en equipo para salir a flote. Daniel y Marce, nos vemos en la graduación!!!

Por otro lado le agradezco a mis compañeros de GS1 Costa Rica, por el apoyo brindado en este proyecto, a mi jefe por los permisos para ir a estudiar, sin ese apoyo, hoy no podría llegar a cumplir esta meta.

A mi familia por todo su apoyo, por aguantar mi estrés.

Al profesor José Enrique Mora, tutor de este proyecto por todo su apoyo y dedicación. Gracias infinitas profesor.

Por último quiero agradecer a cada uno de los profesores y profesoras que han sido mis guías y maestros durante estos 6 años universitarios, por forjar en mí la profesional que soy hoy.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DEL TRIBUNAL CALIFICADOR -----	I
DEDICATORIA -----	II
AGRADECIMIENTOS -----	III
TABLA DE CONTENIDOS -----	IV
ÍNDICE FIGURAS -----	VI
ÍNDICE ANEXOS -----	VII
ÍNDICE APÉNDICES -----	VIII
RESUMEN -----	1
INTRODUCCIÓN -----	2
CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN -----	4
A. REFERENCIA EMPRESARIAL -----	4
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO -----	16
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	18
D. OBJETIVOS-----	18
E. ALCANCES Y LIMITACIONES-----	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO -----	20
A. ADMINISTRACIÓN-----	20
B. EFICACIA -----	22
C. EFICIENCIA-----	22
D. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO-----	22
E. PROCEDIMIENTOS -----	29
F. MANUALES ADMINISTRATIVOS -----	30
G. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS -----	33
H. DIAGRAMAS DE FLUJO (FLUXOGRAMAS) -----	36
I. FORMAS O FORMULARIOS -----	39
J. FORMULARIOS ELECTRÓNICOS-----	47
K. ORGANIGRAMAS-----	47
L. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO-----	49
M. SERVICIOS-----	51
N. CALIDAD DE SERVICIO -----	51
O. CÓDIGO DE BARRAS (GTIN) -----	54
P. NÚMERO MUNDIAL DE LOCALIZACIÓN (GLN) -----	55
Q. COMERCIO ELECTRÓNICO -----	55
R. INTERCAMBIO ELECTRONICO DE DATOS (IED) -----	55
S. FACTURA ELECTRÓNICA -----	56
T. CÓDIGO ELECTRÓNICO DE PRODUCTO -----	56
U. CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE PRODUCTO -----	57
V. LOGÍSTICA-----	57
W. CADENA DE VALOR -----	57
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO -----	58
A. TIPO DE INVESTIGACIÓN -----	58
B. SUJETOS DE ESTUDIO Y FUENTES DE INFORMACIÓN -----	59
C. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN -----	61
D. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS-----	64
CAPITULO IV PROCEDIMIENTOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE -----	67
A. DESCRIPCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO -----	67
B. PROCEDIMIENTOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTES -----	75
1. AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN". -----	76
2. AFILIACIÓN DE USUARIO-----	97
3. AFILIACIÓN DE COLABORADOR -----	115
4. AFILIACIÓN EDI WEB-----	135
5. AFILIACIÓN EDI TRADICIONAL-----	145
6. REAFILIACIÓN DE SERVICIOS -----	155
7. DESAFILIACIÓN DE CLIENTES-----	170
8. TRASLADO DE SERVICIOS-----	177
9. ESCANEADO DE EXPEDIENTES-----	194
10. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA-----	202
11. ORGANIZACIÓN DE SEMINARIO DE INDUCCIÓN-----	208
12. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS -----	216

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	224
A. CONCLUSIONES-----	224
B. RECOMENDACIONES-----	226
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	227
ANEXOS -----	229
APENDICES -----	265

ÍNDICE FIGURAS

Figura N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA	7
2.	COMPONENTES ESENCIALES DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIO.....	54
3.	DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA	68
4.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS “GTIN”	81
5.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE USUARIO	100
6.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN COLABORADOR	119
7.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE LOCALIZACIÓN	138
8.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE LOCALIZACIÓN	147
9.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA REAFILIACION DE SERVICIOS	158
10.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DESAFILIACION DE CLIENTES.....	171
11.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL TRASLADO DE SERVICIOS	181
12.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DEL ESCANEEO DE DOCUMENTOS	196
13.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	203
14.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SEMINARIO DE INDUCCIÓN.....	210
15.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS	217

ÍNDICE ANEXOS

Anexo N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	TABLA DE CATEGORÍAS Y CUOTAS DE AFILIACIÓN.....	230
2.	REQUISITOS DE AFILIACIÓN A GS1	231
3.	SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACIÓN	233
4.	FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN.....	239
5.	CARTA CATEGORÍA 1.....	240
6.	CARTA CATEGORÍA 3.....	241
7.	CARTA CATEGORÍA 5.....	242
8.	LISTA DE JUNTA DIRECTIVA	243
9.	CONTROL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	244
10.	CARTA DE BIENVENIDA USUARIO.....	245
11.	CARTA DE BIENVENIDA COLABORADOR	246
12.	MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA.....	247
13.	MACHOTE DE SOLICITUD GLN	249
14.	CARTA BIENVENIDA USUARIO GLN	250
15.	MACHOTE EDI TRADICIONAL.....	251
16.	CARTA DE LOCALIZACIÓN – SOCIO EDI.....	253
17.	FORMULARIO DE CONTROL DE IMÁGENES	254
18.	DOCUMENTO DE AVISOS IMPORTANTES	255
19.	HOJA DE CONTROL DE CONFIRMACIONES.....	256
20.	HOJA DE REGISTRO DE ASISTENCIA	257
21.	RECOMENDACIONES DE MEJORA DADAS POR LOS CLIENTES.....	258
22.	CALIFICACIÓN DEL TRATO DEL EJECTUTIVO A CARGO DURANTE EL PROCESO.....	259
23.	CALIFICACIÓN DE LA EXPLICACIÓN DADA SOBRE LOS PASOS PARA AFILIARSE.....	260
24.	CALIFICACIÓN DE LA REDACCIÓN DE LOS REQUISITOS DE AFILIACIÓN	261
25.	CALIFICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO DE REGLAMENTO Y SOLICITUD DE AFILIACIÓN	262
26.	COMPLICACIÓN PARA SUMINISTRAR LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS	263
27.	MEDIO POR EL QUE LOS CLIENTES PREFIEREN QUE LE CONTACTEN	264

ÍNDICE APÉNDICES

Apéndice N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACIÓN	266
2.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN	267
3.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA	268
4.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: MACHOTE SOLICITUD GLN	269
5.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: MACHOTE EDI TRADICIONAL	270
6.	LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: FORMULARIO DE CONTROL DE IMÁGENES	271
7.	ENTREVISTA ESTRUCTURA PARA RECABAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	272
8.	ENCUESTA EVALUAR EL SERVICIO DE AFILIACIÓN	274

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica se basó en la realización de un manual de procedimientos que sirviera como herramienta de capacitación y consulta para los funcionarios de dicha organización.

En el proceso de investigación se inició con el establecimiento de los objetivos que se deseaban alcanzar con el proyecto además de definir los conceptos teóricos que la fundamentan.

Para cada uno de los procedimientos se recabó la información de los elementos que los componen como objetivo por el que se realiza cada uno de ellos, áreas de aplicación, políticas o normas, pasos, responsables, tiempos de realización, sistemas de información que se utilizan y formularios, impresos e instructivos para cada uno de ellos.

La Asociación GS1 Costa Rica, actualmente no tiene ninguno de los procedimientos que realiza documentado por lo cual la investigación debió realizarse desde cero para recabar los datos necesarios para confeccionar el manual de procedimientos necesario para el departamento de servicio al cliente.

Se realizó la recolección, análisis y procesamiento de la totalidad de los procedimientos que son realizados, para lo cual se utilizaron varias técnicas de investigación, primeramente se entrevistó a cada uno de los sujetos de información, para luego hacer una comprobación de los pasos mediante la observación y además se hizo una encuesta a clientes para tomar en cuenta las recomendaciones desde su punto de vista.

El resultado final de la investigación corresponde a un manual de procedimientos, con una serie de recomendaciones y sugerencias ya incorporadas dentro de los mismos para garantizar una correcta realización y aplicación de los pasos que comprende cada uno de los procedimientos.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se han visto cada día obligadas a mejorar sus procesos internos y de relaciones con proveedores y cliente, con el fin de fortalecer sus operaciones y convertirse en empresas competitivas, las cuales optimizan procesos que son traducidos en ahorro de costos.

Es por esta razón que la Asociación GS1 Costa Rica, entidad privada, sin fines de lucro y declarada de interés público, promueve el uso de estándares mundiales de identificación como el código de barras y mensajes de comercio electrónico con el fin de que las empresas hablen un mismo idioma de negocios entre si y que la utilización de estas herramientas sean un bien común para la industria y comercio.

GS1 Costa Rica, vela por la correcta utilización e implementación de estándares en la micro, pequeña y gran empresa, por lo que crea programas especiales de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa y desarrolla capacitaciones especializadas para las grandes empresas.

Cabe destacar que ninguno de los usos de estos estándares se encuentra documentado por ninguna ley, decreto o reglamento técnico del país, sin embargo la utilización de estos viene de un requisito comercial que el comercio en general solicita para incrementar la eficiencia de su operación.

Por lo anterior, es que el presente proyecto de investigación consiste en el análisis de los procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica, cuyo objetivo es determinar como se realizan los procedimientos actualmente, plantear sus mejoras y a su vez crear un documento donde se pueda plasmar claramente, responsables, políticas, formularios, entre otros elementos.

El tomo I del proyecto de investigación esta compuesto por los siguientes capítulos:

El capítulo I denominado “Generalidades de la investigación”, contiene la referencia empresarial, justificación del estudio, planteamiento del problema, objetivos y alcances y limitaciones de la investigación

El capítulo II llamado “Marco teórico”, contiene los conceptos y definiciones utilizados a lo largo de la investigación, como guía para que el lector.

El capítulo III corresponde al “Marco metodológico”, el cual incluye el tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, técnicas de investigación y la forma de procesamiento y análisis de información, empleada en la investigación.

El capítulo IV se refiere a los “Procedimientos actuales del departamento de servicio al cliente”, lo cual contiene la descripción del espacio físico donde se llevan a cabo los procedimientos y el análisis de cada uno de los procedimientos que son realizados en dicho departamento

El capítulo V llamado, “Conclusiones y recomendaciones” presenta el resultado final del análisis de los procedimientos, hace referencia a los principales hallazgos y puntos de mejora de cada uno de los procedimientos.

El tomo II corresponde al manual de procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica el cual contiene, los objetivos, políticas, conceptos, descripción de la operaciones, sistemas de información, formulario y documentos utilizados para cada uno de los procedimientos realizados por el departamento, así como las referencias literarias y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se encuentran los datos principales de la Asociación GS1 Costa Rica tales como los antecedentes, misión, visión, servicios, estructura organizacional así como los objetivos de la investigación.

A. REFERENCIA EMPRESARIAL

1. Asociación GS1 Costa Rica

a) Antecedentes

La Asociación GS1 Costa Rica “GS1 Costa Rica” fue establecida en 1994 como una entidad privada, sin fines de lucro y declarada de interés público que nació como un acuerdo entre la Cámara de Comercio y Cámara de Industrias, debido a la necesidad de independizar las funciones de la asociación y que esta pudieran realizar proyectos de interés para las empresas nacionales.

En un inicio la función de asignar códigos de barras estaba a cargo de la cámara de industrias, sin embargo una vez fundada la asociación esta tarea fue asumida por esta como parte de sus labores.

Actualmente cuenta con aproximadamente 1600 asociados que comprenden pequeñas, medianas y grandes empresas de todas las industrias a nivel nacional.

GS1 Costa Rica es miembro de GS1 Internacional la cual tiene sede en 108 países alrededor del mundo y en Costa Rica es la empresa autorizada para administrar los estándares mundiales de identificación de código de barras, comercio electrónico, catálogos electrónicos de productos y código electrónico de productos.

b) Actividad Productiva

La Asociación GS1 Costa Rica es una entidad dedicada a brindar servicios, a la administración y asignación de los estándares mundiales de identificación de código de barras, comercio electrónico, catálogos electrónicos de productos y código electrónico de productos que colaboran con la mejora de los procesos en la cadena de valor y logística, además de dar servicios de capacitación y asesoría en estos mismos temas.

c) Ubicación

Las oficinas de la Asociación GS1 Costa Rica, están ubicadas en Curridabat, 25 metros al este de la Heladería Pops, en el Edificio Galerías del Este, Primer Piso, Oficina 7.

d) Misión

Ser líderes en Costa Rica de la promoción de los estándares mundiales “GS1”, respondiendo a las necesidades de los asociados y clientes, de mejorar la logística de su cadena de suministro y demanda.

e) Visión

Administrar, difundir e implementar los estándares mundiales multisectoriales “GS1”, apoyando y asesorando de manera directa a las empresas, para que estas mejoren la logística de su cadena de valor y demanda, logrando reducir costos y aportar mayor valor a sus procesos de negocios.

f) Valores

- a. Confianza: para que los asociados tengan la seguridad de que GS1 Costa Rica trabaja para apoyarlos.
- b. Innovación constante: ofrece soluciones tecnológicas y logísticas, acorde a los requerimientos nacionales y mundiales.
- c. Integridad: actúan con principios y valores éticos.
- d. Respeto para clientes: les permite entender las necesidades del cliente para poderles brindar las respuestas y soluciones que esperan.

- e. Servicio: disponibilidad de apoyar a los asociados
- f. Transparencia: trabajar sobre normas y reglas claras.

g) Servicios

Los servicios principales brindados por la asociación son:

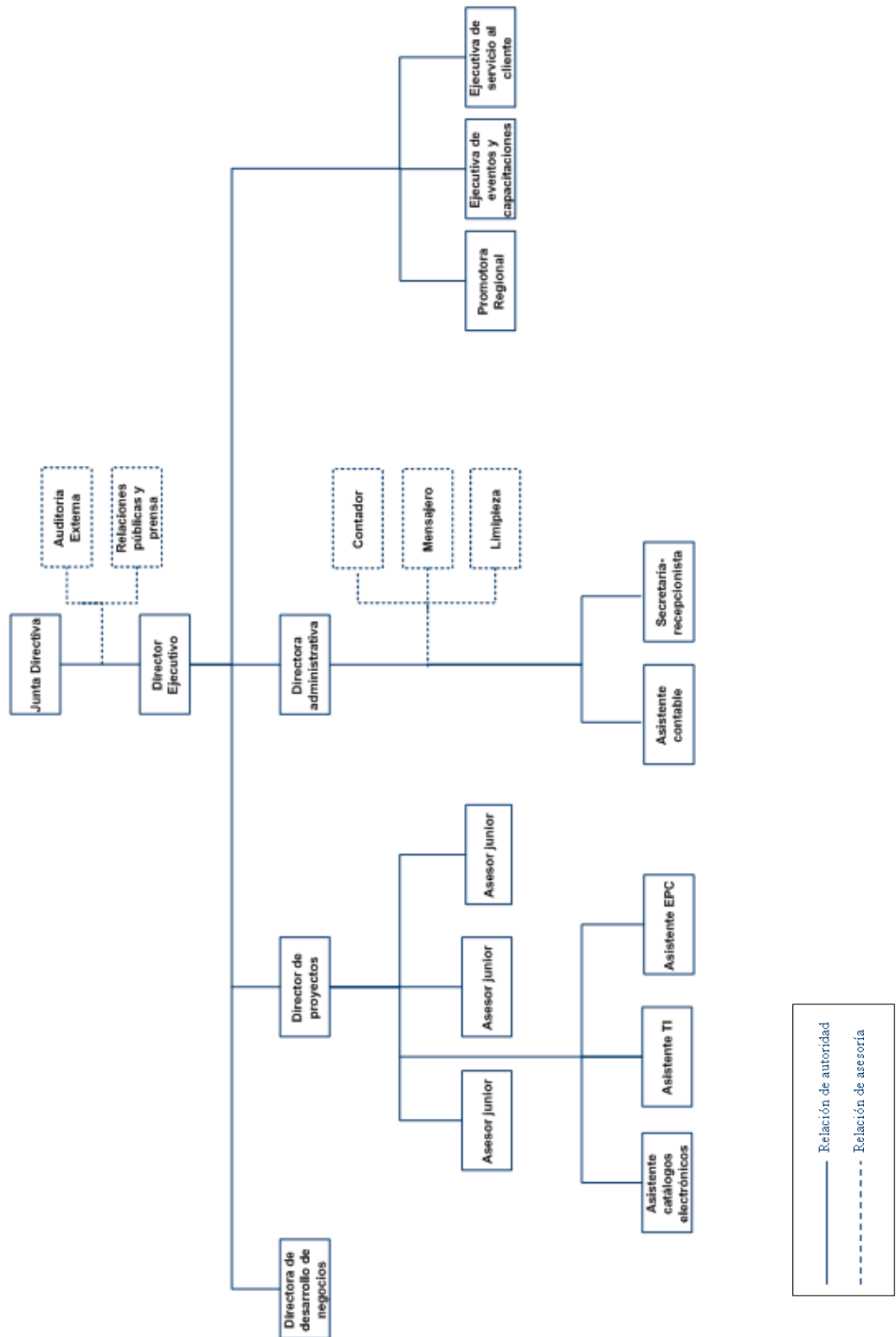
- a. Afiliación para solicitar código de barras "GTIN": utilizado para codificar cualquier producto, caja o bulto.
- b. Afiliación para solicitar código local de localización: aplicado para identificar localizaciones de la empresa, como oficinas, centros de distribución o bodegas, entre otros.
- c. Afiliación de empresa usuaria: esta modalidad es para empresas que no necesitan código de barras pero quieren recibir los servicios que se brindan a los asociados bajo el mismo trato preferencial.
- d. Afiliación colaborador: esta forma de afiliación es para aquellas empresas que brindan un servicio complementario ya sea de venta de equipo de cómputo o programas acorde a los servicios que brinda la asociación.
- e. Afiliación EDI tradicional: esta forma de afiliación es para empresas que quieren trabajar en un ambiente de intercambio electrónico de datos.
- f. Afiliación CABASnet: esta modalidad es para empresas que deseen utilizar el catálogo electrónico de productos.

Además cuenta con los servicios complementarios:

- a. Capacitación: constantemente la organización pone a disposición capacitaciones en código de barras, comercio electrónico, catálogos electrónicos de productos, código electrónico de producto, logística, cadena de valor, entre otros.
- b. Asesoría: brinda el servicio de consultoría en temas de automatización de bodegas, control de activos, rastreabilidad, factura electrónica, entre otros, siempre promoviendo el uso de estándares mundiales de identificación.

h) Estructura Organizacional

Figura N° 1
ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA
AGOSTO, 2010



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Agosto, 2010

De acuerdo al organigrama suministrado por la Asociación GS1 Costa Rica, este tiene un organigrama vertical y de puestos, plazas y unidades, a continuación se detalla su estructura de puesto:

a. Junta directiva

Esta conformada por nueve miembros, los cuales son representantes de empresas asociadas de diversos tamaños y sectores, dentro de las funciones de la junta directiva está:

- Revisar y aprobar el plan de labores anuales.
- Aprobar el ingreso de nuevos asociados.
- Revisar los estados financieros y estados de resultados mensuales.
- Verificar el estatus de proyectos especiales de la organización, por ejemplo: Construcciones, remodelaciones, pago de alquileres, etc.
- Revisar y aprobar los cambios en las tarifas de servicios periódicamente.
- Presentar el informe de labores de la asociación en la asamblea anual de asociados en febrero de cada año.

b. Auditoría externa

Este puesto es un staff de la asociación el cual es subcontratado y tiene las siguientes funciones:

- Realizar la revisión de documentos contables.
- Verificar que los estados financieros estén acordes con lo establecido por ley y por las reglas internacionales de contabilidad y auditoría.
- Representar un reporte de la situación actual, así como las recomendaciones de cambios y correcciones.
- Elaborar el reporte final para la presentación a los asociados.

c. Director ejecutivo

El director ejecutivo es el encargado de la toma de decisiones de importancia para la asociación y actúa como el administrador de los intereses que la junta directiva dicte para un mejor funcionamiento de la organización, dentro de sus funciones están:

- Presentar los reportes mensuales, semestrales y anuales de labores a la junta directiva.
- Revisar los estados financieros y cierres contables antes de la presentación a junta directiva.
- Aprobar las compras y pagos mensuales.
- Verificar y reportar el avance de los proyectos especiales, por ejemplo: Asesorías, construcciones, ect.
- Exponer en cursos y eventos sobre temas que la organización promueve.
- Colaborar como asesor en proyectos de consultoría.
- Participar en reuniones y juntas de las diversas cámaras, ministerios y asociaciones de las cuales la Asociación GS1 Costa Rica es miembro.
- Controlar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores de la organización.

d. Director de desarrollo de negocios

Dentro de las funciones de la directora de desarrollo de negocios podemos mencionar:

- Vender consultorías y capacitaciones a las empresas en temas de código de barras, automatización de almacenes y bodegas, control de activos, comercio electrónico, factura electrónica, entre otros.
- Coordinar los recursos y tiempos de los asesores Junior para cada una de las consultorías.
- Colaborar como asesor en proyectos de consultoría.
- Crear grupos de interés a los cuales se integren las empresas con el fin de hacer proyectos especiales para sectores específicos.

- Liderar proyectos especiales que mejoren la cadena de valor y en los cuales las empresas nacionales puedan participar.
- Exponer en cursos y eventos sobre temas que la organización promueve.
- Realizar los reportes de labores semestrales y anuales.

e. Director de proyectos

El director de proyectos es el encargado principal de supervisar el avance de las consultorías que brinda la asociación, sus funciones son:

- Verificar el estado de cada uno de las consultorías que la Asociación este trabajando.
- Realizar visitas técnicas a las instalaciones de las empresas en proceso de las asesorías.
- Asesor a las empresas en el desarrollo o implementación de factura electrónica y de comercio electrónico.
- Coordinar los proyectos especiales relacionados con catálogos electrónicos, comercio electrónico y factura electrónica.
- Realizar los reportes de labores semestrales y anuales.

f. Asesor Junior

Actualmente existen tres asesores Junior, los cuales tienen las siguientes funciones:

- Colaborar en los proyectos de consultoría asignados.
- Exponer en cursos y eventos sobre temas que la organización promueve.
- Realizar investigaciones de temas asignados y darles un debido seguimiento para la implementación de estos en la asociación.
- Realizar las actualizaciones de presentaciones y materiales informativos.

g. Asistente EPC

El asistente EPC tiene dentro de sus funciones:

- Colaborar en los proyectos de consultoría sobre el código electrónico de productos “EPC”.
- Exponer en cursos y eventos sobre temas que la organización promueve.
- Realizar investigaciones de temas asignados y darles un debido seguimiento para la implementación de estos en la asociación.
- Realizar las actualizaciones de presentaciones y materiales informativos.
- Revisar y confeccionar las certificaciones solicitadas por los proveedores de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Efectuar verificaciones de calidad del código de barras de las etiquetas presentadas por los clientes.

h. Asistente TI

Las funciones del asistente de TI son:

- Programar y dar mantenimiento de los sistemas informáticos utilizados internamente por los colaboradores de la asociación.
- Dar mantenimiento y reparar el equipo de cómputo.
- Realizar respaldos semanales de la información.
- Apoyar en proyectos especiales.

i. Asistente catálogos electrónicos

Las funciones de la ejecutiva de catálogos electrónicos son las siguientes:

- Fotografiar y hacer la medición de productos que son cargados al catálogo electrónico CABASnet.
- Cargar la información de cada uno de los productos al catálogo electrónico CABASnet.
- Capacitar a usuarios en el uso del catálogo electrónico CABASnet.
- Supervisar las funciones de los ejecutivos a cargo.
- Hacer los reportes de avances del proyecto Mer-Link (proyecto de gobierno digital del grupo ICE).

j. Directora administrativa

La directora administrativa tiene a cargo las siguientes funciones:

- Confeccionar los recibos y facturas para el debido trámite de pagos de los servicios que brindan a los clientes.
- Registrar contablemente las transacciones diarias.
- Coordinar los pagos y cuentas por cobrar quincenales y mensuales.
- Coordinar los servicios de mensajería necesarios diariamente.
- Procesar y aprobar los permisos especiales y vacaciones.
- Efectuar la compra de suministros de oficina y de cocina.

k. Asistente contable

Las asistente contable realiza las siguientes funciones de apoyo a la directora administrativa:

- Confeccionar los recibos y facturas para el debido trámite de pagos de los servicios que brindan a los clientes.
- Registrar contablemente las transacciones diarias.
- Realizar el cobro de pagos.

l. Recepcion ista

Dentro sus funciones a realizar están:

- Atender llamadas.
- Atender al público y orientar en los trámites solicitados.
- Archivar expedientes y documentos.
- Levantar las actas de junta directiva y asambleas.
- Coordinar la alimentación para capacitaciones.

m. Contador

Las funciones desempeñadas por el contador son:

- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Controlar de activos de la asociación.
- Auditar los procesos contables internamente.
- Confeccionar los estados financieros y declaraciones de renta de la asociación.

n. Mensajero

El mensajero tiene la función de entregar y recoger los documentos que le son indicados por la directora administrativa, documentos tales como: recibos, facturas, cartas, declaraciones de renta, formularios, entre otros.

o. Limpieza

El encargado de limpieza es el encargado de velar por el aseo de las instalaciones físicas de la asociación en su totalidad.

p. Promotora Regional

La promotora regional actualmente labora en la zona de Liberia, Guanacaste, sus labores son las siguientes:

- Visitar a las empresas de la zona y ofrecer los servicios de la asociación.
- Organizar eventos y capacitaciones en la zona.
- Coordinar y supervisar las alianzas colaborativas con las cámaras, asociaciones y ministerios a los pertenece la asociación.
- Confección de boletines electrónicos informativos.
- Implementar el E-learnig de cursos (capacitación virtual).

q. Ejecutiva de eventos y capacitaciones

Las funciones realizadas por la ejecutiva de eventos y capacitaciones son:

- Coodinar y atender los eventos y capacitaciones que realiza la asociación.
- Confeccionar las liquidaciones finales de eventos y capacitaciones.
- Mercadear los eventos vía correo electrónico y telefónicamente.
- Actualizar y dar mantenimiento a la página web y redes sociales a las que esta inscrita la asociación.
- Realizar los reportes de labores semestrales y anuales.

r. Ejecutiva de servicio al cliente

Las siguientes funciones son las ejecutadas por la ejecutiva de servicio al cliente:

- Coordinar todos los trámites de afiliación de servicios solicitados por los clientes.
- Incluir en el sistema informático toda la información de los clientes y los servicios solicitados.
- Confeccionar los credenciales de los clientes como dueño de los derechos del servicio adquirido.
- Actualizar la información de cada uno de los clientes listados en el sistema informático.
- Coordinar el envío de correspondencia anual a los clientes.
- Procesar las reafiliaciones de a servicios.
- Realizar el reporte de nuevas empresas para aprobación de la junta directiva.
- Escanear y cargar al sistema informático los documentos de los expedientes de los clientes.
- Coordinar y convocar la capacitación de usuarios nuevos.

s. Relaciones públicas y prensa

El servicio es subcontratado a un tercero, que como fin de que realice las siguientes actividades:

- Enviar comunicados de prensa a los medios nacionales informando de temas que promueve la asociación.
- Convocar y coordinar conferencias de prensa con medios televisivos y escritos.
- Generar y enviar un reporte diario de noticias nacionales y de interes para colaboradores de la asoación.
- Presentar un reporte semestral y anual de labores a la junta directiva.
- Realizar estudios especiales por ejemplo: Percepción del cliente, medios por los que se envía la información, ect.

2. Departamento de Servicio al cliente

a) Antecedentes

El departamento de servicio al cliente fue creado en el año 2004 en respuesta al aumento de la cantidad de asociados y a la necesidad de mantener al día la información electrónica de cada uno de los usuarios.

La creación de este departamento permitió centralizar las funciones de atención al cliente y que se dieran respuestas rápidas y especializadas en los temas de afiliación a servicios principalmente.

b) Objetivo

Brindar un servicio personalizado, puntual y eficiente a los usuarios actuales y potenciales de la asociación.

c) Funciones

- a. Coordinar todos los trámites de afiliación de servicios solicitados por los clientes.
- b. Incluir en el sistema informático toda la información del usuario y los servicios solicitados.
- c. Confeccionar los credenciales como usuario del servicio adquirido.
- d. Actualizar la información de cada uno de los clientes listados en el sistema informático.
- e. Coordinar el envío de correspondencia anual a los clientes.
- f. Procesar las reafiliaciones de a servicios.
- g. Realizar el reporte de nuevas empresas para aprobación de la junta directiva.
- h. Escanear y cargar al sistema informático los documentos de los expedientes de los clientes.
- i. Coordinar y convocar la capacitación de usuarios nuevos.

B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La Asociación GS1 Costa Rica es una organización privada creada hace 16 años y que pertenece a GS1 Internacional con sede en Bruselas, existen 108 oficinas de este tipo en distintos países del mundo y su objetivo en común es promover el uso de estándares mundiales de identificación de código de barras, comercio electrónico, catálogos electrónicos de productos y código electrónico de productos.

En Costa Rica, GS1 tiene la libertad para promover de diversas maneras el uso de estándares acorde a las necesidades de la industria y comercio, siempre y cuando cumplan con las normas establecidas para su uso.

La asociación al día de hoy cuenta con aproximadamente 1600 asociados que se han afiliado para obtener cualquiera de los servicios que son ofrecidos, cabe destacar que la utilización de estándares mundiales de identificación no obedece a ninguna ley, decreto o resolución de la república por tanto su utilización y expansión se debe plenamente a las fuerzas del mercado mundial y nacional que buscaron una forma de automatizar procesos y que las empresas puedan comunicarse en un mismo idioma entre sí.

Derivado de lo anterior la Asociación GS1 Costa Rica es en el país el único ente que puede asignar y administrar estos estándares, primeramente por un motivo de orden, garantizando por ejemplo que el código de barras de los productos de una empresa sean únicos y que no existan problemas de duplicidad de códigos de barras en el mercado y por otro lado porque le permite ser una organización neutral que promueve proyectos de interés para las empresas del mercado costarricense.

El presente trabajo se realizó en el departamento de servicio al cliente, sobre todos los procedimientos que se realizan en este. Dentro de sus principales funciones están: tramitar los procesos de afiliación de cualquiera de los servicios que brinda la asociación y sus respectivos credenciales, actualizar y digitalizar los datos y documentos de cada uno de los expedientes de los

asociados, reafiliar clientes que prescindieron de los servicios en años anteriores y coordinar el envío de correspondencia anual.

En la asociación cualquier área que implique la atención directa al cliente debe de realizarse con especial cuidado, primordialmente los servicios de afiliación o reafiliación de servicios debido a que el buen trato que se brinde puede implicar que el asociado adquiera un servicio adicional posteriormente.

Por otro lado el mantener la información de contactos, teléfonos, correos electrónicos, direcciones, entre otros, completamente actualizados, es esencial ya que son insumos para que los otros departamentos vendan los servicios complementarios que ofrece la organización.

La incorrecta realización de los procedimientos o la falla de alguno de los departamentos involucrados impacta directamente en la calidad, tiempos de respuesta al cliente y tiempos totales de realización de los procedimientos, por tanto afectan las funciones del colaborador a cargo. Actualmente ninguno de estos procedimientos se encuentra documentado y en algunos de ellos existen dudas en cuanto a su realización.

Por lo tanto, el presente estudio, pretende realizar un análisis y documentación de los procedimientos que actualmente realiza el departamento de servicio al cliente, con el fin de establecer y mejorar los pasos para la realización de los mismos y que se puedan estandarizar procedimientos para cada uno de los casos que se presente.

El producto final de la investigación será un manual de procedimientos que funcionará como una herramienta de consulta y validación para la realización de cada una de las tareas que comprenden los procedimientos del departamento, así como para la capacitación de los funcionarios de áreas relacionadas.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Son los procedimientos actuales los correctos para el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica?

D. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Definir si los procedimientos actuales son los correctos para el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.

2. Objetivos específicos

- a) Determinar cuáles son los procedimientos actuales que realiza el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.
- b) Especificar las políticas establecidas para la realización de cada uno de los procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.
- c) Determinar nuevas políticas para la realización de los procedimientos en el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.
- d) Identificar y describir los formularios utilizados para la realización de los procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.
- e) Definir quiénes son los responsables, las actividades y los sistemas de información necesarios para la efectuar los procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.
- f) Plantear mejoras en la realización de los procedimientos y formularios del departamento de servicio al asociado de la Asociación GS1 Costa Rica.
- g) Elaborar un manual de procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.

E. ALCANCES Y LIMITACIONES

Los alcances y limitaciones del proyecto son los siguientes:

1. Alcances

a) El proyecto de investigación se realizó en el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica y se efectuó un análisis de cada uno de los procedimientos realizados por el departamento y se detallaron los objetivos, políticas, conceptos, pasos, responsables, tiempos, sistemas y formularios y documentos utilizados para efectuar cada uno de los procedimientos.

Se efectuó la documentación, procesamiento y análisis de los siguientes procedimientos:

- Afiliación de código de barras "GTIN".
- Afiliación de usuario.
- Afiliación colaborador.
- Afiliación de EDI web.
- Afiliación EDI Tradicional.
- Reafiliación de servicios.
- Desafiliación de clientes.
- Traslado de servicios.
- Escaneo de expedientes.
- Envío de correspondencia.
- Organización de seminario de inducción.
- Actualización de base de datos.

Los anteriores son la totalidad de los procedimientos que son realizados por el departamento de servicio al cliente.

b) La dirección ejecutiva desea extender la documentación de los procedimientos a los demás departamentos de la organización.

2. Limitaciones

En cuanto a las limitaciones no existió ninguna que fuera relevante ni que dificultara la realización del proyecto de investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En este capítulo se incluyen todos los conceptos teóricos que fundamentan el desarrollo de la investigación y que sirve como guía para que el lector pueda entender los aspectos técnicos que comprende el análisis administrativo.

Dentro de los conceptos contenidos están: administración, eficacia, eficiencia, manuales administrativos, procedimientos, manuales de procedimientos, formularios, diagramas de flujo, entre otros.

A. ADMINISTRACIÓN

1. Definición

Chiavenato (2006, p. 10) indica que la palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro.

Además Koontz y Weihrich (2004, p. 6) mencionan que la administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

2. Funciones

Existen seis funciones básicas de la administración:

a) Planeación

“La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos de acción” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 31)

b) Organización

“Organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 31)

c) Integración de personal

“La integración de personal implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 32)

d) Dirección

“La dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 32).

e) Control

El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición de desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas (Koontz y Weihrich, 2004, p. 32).

f) Coordinación

“Esencia de la administración para el logro de la armonía de los esfuerzos individuales a favor del cumplimiento de las metas grupales” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 33).

B. EFICACIA

1. Definición

“La eficacia es el cumplimiento de los objetivos” (Koontz y Wehrich, 2004, p. 14).

“La eficacia es un índice de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado” (Hernández, 2007, p. 181).

C. EFICIENCIA

1. Definición

“La eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Koontz y Wehrich, 2004, p. 14).

“La eficiencia es un índice de menor costo de producir un bien o un servicio por unidad de factor empleado, respecto a lo planeado o a normas preestablecidas” (Hernández, 2007, p. 181).

D. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

1. Definición

El análisis, en un sentido más general, lo entendemos como la acción de dividir una cosa o un problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre estas y obtener conclusiones objetivas particulares y sobre el todo. (Hernández, 2007, p. XII)

El análisis de una situación o un factor de estudio consiste en separar sus componentes hasta conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de la partes entre sí y con el todo, y de este con su entorno. (Franklin, 2004, p. 16).

2. Importancia

“El propósito de este análisis es establecer los fundamentos para desarrollar opciones de solución al factor que se estudia, a fin de introducir las medidas de mejoramiento administrativo en las mejores condiciones posibles” (Franklin, 2004, p. 16)

3. Procedimiento de análisis

De acuerdo a Franklin (2004, pp.16-17) el análisis provee de una clasificación e interpretación de hechos, un diagnóstico de un problema de la información, para que la organización pueda evaluar y racionalizar los efectos del cambio.

En ese proceso se distingue la secuencia de pasos siguiente:

- a) Conocer el hecho o situación que se analiza.
- b) Describir ese hecho o situación.
- c) Descomponerlo para percibir todos sus detalles y componentes.
- d) Examinarlo críticamente para comprender mejor cada elemento.
- e) Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación seleccionado, haciendo comparaciones y buscando analogías o discrepancias.
- f) Definir las relaciones que operan entre los elementos, considerándolos individualmente y en conjunto, sin olvidar que los fenómenos administrativos no se comportan en forma aislada, sino que también son producto del ambiente que los rodea.
- g) Identificar y explicar su comportamiento, con el fin de entender sus causas y el camino para su atención.

Por otro lado Franklin (2004, p.17) indica seis cuestionamientos, donde primeramente se adopta una actitud interrogativa para el análisis de los datos, estos serían:

- a) ¿Qué trabajo hace?
Naturaleza o tipo de labores que se realizan en las unidades administrativas y los resultados que se obtienen de éstas.

b) ¿Para qué se hace?

Propósito(s) que se pretende alcanzar.

c) ¿Quién lo hace?

Unidades que intervienen, personal que colabora individualmente o en grupo, aptitudes para su realización, actitudes hacia el trabajo y relaciones laborales que prevalecen.

d) ¿Cómo se hace?

Métodos y técnicas aplicados para realizar el trabajo y la forma en que fueron adoptados y adaptados a la organización.

e) ¿Con qué se hace?

Equipos e instrumentos que se usan en el trabajo.

f) ¿Cuándo se hace?

Información sobre la estacionalidad y la secuencia del trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para su desahogo.

Franklin (2004, p.17) menciona que después de obtener respuesta claras y precisas para cada una de las preguntas anteriores, éstas deben someterse, a su vez, a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué?

A partir de ese momento el análisis de los datos se tornará más crítico, y las nuevas respuestas que se obtengan darán la pauta para formular medidas de mejoramiento administrativo.

4. Técnicas de análisis administrativo

Franklin (2004, pp.17-22) menciona varias técnicas e instrumentos de análisis:

- a) Administración por objetivos: proceso a través del cual los niveles de decisión de una organización identifican objetivos comunes, definen áreas de responsabilidad en términos de resultados esperados y usan esos objetivos como guías para su operación.
- b) Análisis de sistemas: proceso de clasificación e interpretación de hechos, diagnósticos de problemas y de la información para recomendar mejoras a un sistema.
- c) Análisis de costo-beneficio: estudio para determinar la forma menos costosa de alcanzar un objetivo u obtener el mayor valor posible de acuerdo con la inversión realizada.
- d) Análisis de estructuras: examen detallado de la estructura de una organización para conocer sus componentes, características representativas y comportamiento, con el fin de optimizar su funcionamiento.
- e) Análisis de criterio múltiple: técnica cualitativa de proyección que evalúa alternativas asignando calificaciones a criterios clave acordados por consenso.
- f) Análisis factorial: método de análisis que incluye todas las variables que ejercen influencia en un proceso u operación: éstas se identifican en un número específico de factores, los cuales cumplen con funciones que determinan el desempeño y resultado de la operación en su conjunto.
- g) Análisis FORD: técnica de análisis que toma su nombre de las palabras Fuerza-Oportunidades-Riesgos-Debilidades, empleada en los estudios de mercado de imagen corporativa, así como de productos y servicios.
- h) Análisis marginal: técnica de planeación que permite cuantificar el incremento económico como producto de una decisión.
- i) Árbol de decisiones: enfoque que visualiza los riesgos y probabilidades de una situación como incertidumbre o acontecimientos fortuitos, al trazar en forma de "árbol" los puntos de decisión, los sucesos aleatorios y las alternativas que existen en los diversos cursos de acción.

- j) Autoevaluación: proceso a través del cual los integrantes de una organización identifican, valoran y comparan sus avances en relación con las metas y objetivos preestablecidos durante un periodo específico.
- k) Auditoría administrativa: examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.
- l) Benchmarking: Proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como líderes en su campo, con el fin de realizar mejoras organizacionales.
- m) Control de calidad: método orientado a incrementar en forma consistente la calidad de los procesos, productos, servicios de una organización, previendo el error y haciendo un hábito de mejora constante, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- n) Desarrollo organizacional: proceso planeado para aplicar modificaciones culturales y estructurales en su organización en forma sistemática para mejorar su funcionamiento en todos los niveles.
- o) Diagrama de afinidad: permite agrupar por temas las ideas surgidas de una "tormenta" con el fin de identificar problemas.
- p) Diagrama de causa y efecto: técnica que representa el conjunto de causas o factores que producen un efecto específico. El diagrama parte de que el origen o causa de un efecto puede provenir del material, equipo, mano de obra, método y la medición que se efectúa.
- q) Diagrama de Pareto: herramienta gráfica para clasificar hechos, sobre la base que 80% de los efectos surge de 20% de posibles causas.
- r) Diagrama de relaciones: clarifica la interrelación entre diferentes factores, así como relación causa-efecto que prevalece entre ellos. El diagrama puede ser en forma de L o en forma de T. Este último permite observar la relación de dos factores con uno tercero.
- s) Empowerment: proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su personal, promoviendo el aumento de la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso, para desempeñar su trabajo en forma óptima.

- t) Ergonomía: estudio del desempeño de un individuo respecto a las actividades que realiza, el equipo que emplea y su entorno, esto permite un ajuste recíproco constante y sistemático de su desempeño respetando condiciones de seguridad e higiene y elevando la productividad.
- u) Estudio de factibilidad: Análisis que permite precisar la situación y opciones de cambio para un producto, proyecto, sistema y /o servicio de una organización tomando en cuenta su ambiente.
- v) Estudios de viabilidad: investigación tendiente a determinar los beneficios cuantitativos y cualitativos a corto, mediano y largo plazos, considerando factores tales como la oportunidad, la exactitud, precisión y costo de la información que va a obtenerse y, sobre todo, el efecto que tiene en los distintos niveles jerárquicos.
- w) Inteligencia emocional: método que permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones, frustraciones, acentuar la capacidad de trabajar en equipo adoptar una actitud empática y social para lograr el desarrollo y crecimiento personal.
- x) Reingeniería organizacional: proceso que replantea y direcciona los procesos, la estructura organizacional, los sistemas y toma de decisiones de una corporación o negocio, con el objeto de implantar cambios drásticos y profundos para elevar en forma efectiva su desempeño y competitividad.
- y) Reorganización: Revisión y / o ajuste de una organización con el propósito de hacerla más funcional y productiva.
- z) Técnica Delphi: recurso para efectuar pronósticos con el consenso del grupo de expertos, para crear un concepto del futuro que se caracteriza por el hecho de que los participantes no tienen contacto visual.
- aa) Teoría de las restricciones: técnica que establece que en toda clase de sistema existe alguna restricción, por lo que es necesario un método para representar las cadenas lógicas de relaciones causa-efecto en forma de diagramas llamados árboles.

- bb) Teoría de la atribución: planteamiento que explica como se juzga a la personas de manera diferente partiendo del significado que se atribuye a una conducta.
- cc) Análisis de series de tiempos: interpretaciones de las variaciones en los volúmenes de hechos, costos, producción, rotación de personal, etc., en periodos homogéneos.
- dd) Cadenas de eventos: Serie de eventos en la cual la probabilidad de que ocurra uno de ellos depende del acontecimiento inmediato anterior; esto condiciona las posibilidades de los eventos futuros.
- ee) Correlación: determinación del grado e relación o influencia mutua entre dos o más variables.
- ff) Modelos de inventarios: especificación del tiempo y la cantidad de inventarios necesarios para satisfacer las demandas de los clientes.
- gg) Modelos integrados de producción: reducción del costo respecto a la fuerza de trabajo, la producción y los inventarios.
- hh) Muestreo: sirve para inferir información acerca del universo de estudio a partir del análisis de una parte representativa del mismo.
- ii) Números de índices: muestran el movimiento de valores en una serie de tiempo, lo que permite medir con fines de control, a partir de una base inicial, las fluctuaciones en el volumen de operaciones, errores, ausencias, costos y otras variables en un periodo determinado, comprobando la validez y confiabilidad de la información.
- jj) Programación dinámica: resolución de problemas que poseen varias fases interrelacionadas, en la que se debe adoptar una decisión adecuada para cada una de éstas sin perder de vista el objetivo último que se pretende alcanzar.
- kk) Programación lineal: asignación de recursos de manera óptima en relación con un objetivo, con el fin de minimizar costos y maximizar beneficios.

- ll) Simulación: imitación de una operación o método antes de su ejecución real, reproduciendo situaciones difíciles o incosteables de experimentar en la práctica, lo que permite tomar decisiones con un grado razonable de certidumbre, toda vez que se efectúan imitaciones con datos numéricos en los que se prueban todas las combinaciones que pueden representarse en la realidad.
- mm) Teoría de colas o líneas de espera: optimización de distribuciones en condiciones de aglomeración, en la que se cuida los puntos de estrangulamiento o tiempos de espera, esto es, las demoras verificadas en algún punto de servicio.
- nn) Teoría de los grafos: técnicas de planeación y programación de redes CPM (método del camino crítico), PERT (proceso de valoración de un programa) y RAMPS (ubicación de recursos y programación multi-proyecto)
- oo) Teoría de las decisiones: selección del mejor curso de acción cuando la información se da en forma probable.
- pp) Teoría de juegos: determinación de la estrategia óptima en una situación de competencia.

E. PROCEDIMIENTOS

1. Definición

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el mejoramiento de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (Koontz y Weihrich, 2004, p. 126).

“Procedimiento es una secuencia de acciones, las cuales, colectiva y cronológicamente, cumplen con el desarrollo de una tarea. Es una serie de pasos que son sujeto de mejoramiento continuo” (Acuña, 2004, p. 22)

2. Importancia

“Un procedimiento indica cómo proceder en una situación concreta” (Hernández, 2007, p.103).

F. MANUALES ADMINISTRATIVOS

1. Definición

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedente, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Franklin, 2004, p. 170)

Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. (Hernández, 2007, p.135).

2. Importancia

Los manuales administrativos son indispensables en la organización debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, recursos que se les asigna, demanda de los productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente a la dinámica organizacional (Franklin, 2004, p. 170).

3. Clasificación

Franklin (2004, pp.171-174) señala la clasificación de los manuales administrativos:

a) Por su naturaleza ó área de aplicación

- a. Microadministrativos: son los manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.
- b. Macroadministrativos: son los documentos que contienen información de más de una organización.
- c. Mesoadministrativos: incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

b) Por su contenido

- a. De organización. estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, atribuciones, estructura, organigrama, visión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica incluyen la descripción de puestos; de manera opcional, pueden presentar el directorio de la organización.
- b. De procedimientos: constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en la organización
- c. De calidad: son documentos que se escriben y consignan los elementos del sistema de calidad , en el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos generales, estructura, responsabilidades, norma aplicables (con su referencias), definiciones, lista de distribución y codificación de procedimientos.
- d. De historia de la organización: estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización, cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral.

- e. De políticas: también denominados de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.
- f. De contenido múltiple: estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- g. De puestos: conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- h. De ventas: es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.
- i. De producción: elemento de soporte que dirige y coordina proceso de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- j. De finanzas: manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles de una organización, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación resguardo y control.
- k. De personal: identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o empleo.
- l. De operación: estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas cuyo desarrollo demanda el conocimiento muy específico.
- m. De sistemas: Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

c) Por su ámbito

- a. Generales: Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.
- b. Específicos: Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluyen la descripción de puestos.

Este documento contiene información detallada de manuales de organización, procedimientos y calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo cual sirve como base para preparar toda clase de manuales administrativos.

G. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

1. Definición

El manual de procedimientos u operaciones reúne la información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o fluxogramas, y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios. (Hernández, 2007, p.138).

2. Objetivos

Franklin (2004, pp. 170-171) plantea los siguientes objetivos de los manuales:

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal, sectorial).
- b) Precisar las funciones de cada unidad administrativa para definir responsables, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la correcta realización de funciones al evitar la repetición de instrucciones y directrices.
- d) Agilizar el estudio de la organización.
- e) Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- f) Sistematizar la iniciativa, aprobación y aplicación de las modificaciones necesarias de la organización.
- g) Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto de la organización.
- h) Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- i) Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

- j) Funcionar como medio de relación y coordinación con las otras organizaciones.
- k) Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

3. Contenido

De acuerdo con Franklin (2004, pp. 181-183) este sería el contenido de un manual de procedimientos:

- a) Identificación:
 - a. Logotipo de la organización.
 - b. Nombre de la Organización.
 - c. Denominación y extensión del manual (general o específico). De corresponder a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de la misma.
 - d. Lugar y fecha de elaboración.
 - e. Número de páginas.
 - f. Sustitución de páginas (actualización de la información).
 - g. Unidades responsables de su elaboración, revisión y / o autorización.
 - h. Clave de la forma, que debe consignar las siglas tanto de la organización como de la unidad administrativa responsable de elaborar la forma, el número de ésta y el año. Para leerla con facilidad, debe colocarse entre las siglas y los números un punto, un guión o una diagonal.
- b) Índice o contenido: es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
- c) Prólogo o introducción: exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigentes.
- d) Objetivos de los procedimientos: explicar el propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

- e) Áreas de aplicación: se refiere a la esfera de acción que cubren los procedimientos.
- f) Responsables: son las áreas, unidades administrativas y / o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- g) Políticas o normas de operación: criterios o lineamientos generales de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en los procedimientos.
- h) Conceptos: Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento y cuyo significado, por su grado de especialización, requiere mayor información para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.
- i) Procedimiento (descripción de operaciones) : presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de la operaciones que se realizan en un procedimiento; además de explicar, en qué consisten, cómo, dónde, y con qué se hacen, señala a los responsables de efectuarlas.
- j) Formularios, impresos e instructivos: son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento; se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.
- k) Diagrama de flujo: es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y / o el recorrido de formas, materiales; en ella se muestran las áreas o unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Además pueden mencionar el equipo o los recursos utilizados en cada caso.

Los diagramas que presenta el manual de forma sencilla y accesible describen claramente las operaciones, lo que facilita su comprensión.
- l) Glosario de términos: es la lista y explicación de los conceptos de carácter relacionados con el contenido y las técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos. Sirve de apoyo para su uso o consulta.

H. DIAGRAMAS DE FLUJO (FLUXOGRAMAS)

1. Definición

El diagrama de flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o la secuencia de las operaciones de un proceso de unidades responsables involucradas en su ejecución. Muestra los tiempos de duración de las tareas y la concentración del trabajo por responsables. (Hernández, 2007, p. 103)

2. Importancia

Según Hernández (2007, p.104) la importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación.

3. Usos


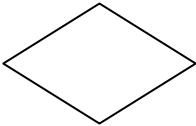
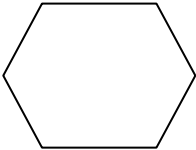

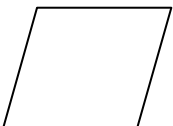
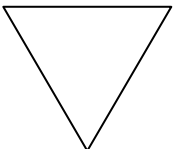
De acuerdo a Hernández (2007, pp. 104-105) los diagramas de flujo tienen cuatro aspectos de uso:

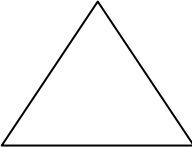
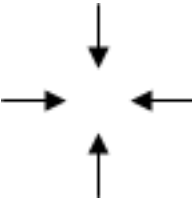
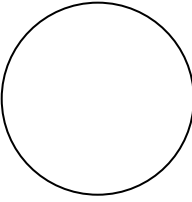
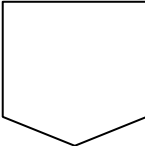
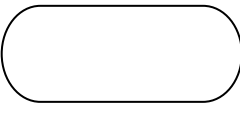
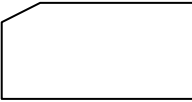
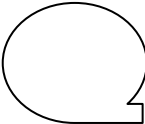
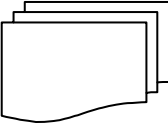
- a) En la planeación de sistemas: elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.
El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de tareas.
- b) En la actualización de sistemas: los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.
- c) Simplicidad en los sistemas: el empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

d) Ahorro de tiempo y costos: el empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

4. Simbología

Hernández (2007, pp. 106-108) indica los símbolos para la representación de los pasos:

Nombre	Descripción	Símbolo
Proceso	Rectángulo: Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, Procesamiento.	
Decisión	Rombo: representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.	
Preparación	Hexágono: Preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.	
Documento	Rectángulo segmentado. Indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.	
Entrada/Salida	Romboide: Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.	
Archivo	Triángulo. Archivo, guardar o almacenamiento.	

Extracción de archivo	Triángulo. Significa “sacar de archivo” o “extracción”, desalmacenar.	
Flechas	Línea con punta. Flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema. Puede ser: izquierda a derecha; derecha a izquierda; de arriba hacia abajo; de abajo hacia arriba.	
Conector interno	Círculo. Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema, pero que por razones de diseño es poco asequible. Se coloca un círculo en cada paso y en ambos círculos el mismo símbolo de identidad para mostrar que son el mismo.	
Conector externo	Cuadro con punta. Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.	
Terminal	Rectángulo con lados cóncavos: Inicio/fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.	
Tarjeta	Rectángulo sin esquina. Representa tarjeta, ficha, cheque.	
Cinta magnética	Círculo con tangente. Representa cinta magnética de grabación o video.	
Documentos	Rectángulos segmentados. Representa a un documento original y “n” número de copias.	

I. FORMAS O FORMULARIOS

1. Definición

“Un formulario es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.” (Hernández, 2007, p. 131)

Es una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso que, por lo general contiene información fija y espacio para incluir información variable. Cuando una forma se completa pasa a ser un documento y, según el tipo de información y el grado de dificultad para su llenado, puede acompañarse de una instrucción. (Franklin, 2004, p. 38)

2. Objetivo

Franklin (2004, p. 38) menciona que las formas representan el vehículo de transmisión de datos e información organizacional más sencillo, claro y funcional, ya que permiten ordenar, sistematizar y orientar el manejo de cualquier recurso en términos escritos. Normativamente, constituyen un documento fuente para efectos legales, de consulta o ambos.

3. Importancia

El formulario se utiliza para recabar y transformar información entre las partes de un sistema de trabajo. Es un medio de información interna y externa a la organización. También es un medio para almacenar información de interés.

La importancia de un formulario bien hecho y necesario al sistema de trabajo radica en que ahorra tiempo en las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del funcionario y del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en fórmula, evitando omisiones de ésta y reunir información innecesaria. Por lo anterior, también se disminuyen costos de trabajo. (Hernández 2007, p. 132)

4. Clases de formas

Franklin (2004, pp. 44-45) indica los tipos de formas:

a) De línea: es la clase de forma más sencilla que existe, pues su contenido se basa en datos fijos (letras) que van seguidos de una línea sobre la cual se anotarán los datos variables.

En un mismo reglón pueden aparecer distintos datos fijos de modo que van formando líneas por cada reglón.

Solo se emplea cuando la información es mínima y se anota preferiblemente a mano.

b) De columnas: contiene columnas y reglones para su llenado y se utiliza cuando los datos que se anotan (variables) son afectados por varios datos fijos que regularmente se pone en la parte superior de la forma (encabezado) o, en casos especiales, al pie.

c) De casillas: esta clase se utiliza en formas cuya información es excesiva. Consiste en encerrar un dato fijo dentro de un cuadrado o rectángulo llamado casilla, preferiblemente en el ángulo superior izquierdo y con letra pequeña pero legible.

d) Combinado: este tipo de forma incluye en su composición varias opciones de presentación que puede combinar casillas y bloques.

5. Diseño de formularios

Según Franklin (2004, p.p. 41-43) indica varios elementos funcionales para el diseño de formularios:

a) Identificación.

- a. Logotipo de la organización.
- b. Título.
- c. Fecha.
- d. Número de hoja.
- e. Nombre de quien la elabora, revisa y/ o autoriza.
- f. Clave de la forma.

- b) Orden de los componentes.
 - a. Secuencia de datos.
 - b. Flujo de trabajo.
 - c. Cuerpo (datos principales).
- c) Condiciones para su llenado
 - a. Manual: requiere espacios para que la información quede suficientemente clara y eviten errores de interpretación.
 - b. A máquina: el espaciado debe adecuarse a la escritura de una máquina de escribir, aunque no exista una estandarización de este tipo de equipos.
 - c. En impresoras de equipo de cómputo: este tipo de reproducción no debe representar ningún problema, ya que las formas tienen que haberse creado en la computadora desde un principio. En caso contrario puede usarse un escáner para capturarlas y darlas de alta en disco.

Por otro lado Franklin (2004, p. 53) menciona los elementos de la selección de producto y presentación:

- a) Hojas extras: son hojas simples, sin papel carbón intercalado, que se pueden incluir sueltas o en forma de bloc.
- b) Juegos engomados: conjuntos individuales de dos o más partes de papel bond, engomadas y unidas entre sí por medio de un talón, los cuales llevan una hoja de papel carbón intercalada que no se mueve debido al pegamento.
- c) Juegos individuales con papel carbón intercalado: conjunto de dos o más copias engomadas entre sí; se les intercala papel carbón también engomado y se les une con un talón.
- d) Formas continuas: son formas que se utilizan usualmente en equipos de cómputo; pueden tener o no tener papel carbón intercalado y sus medidas varían según su objetivo y el tipo de impresora.

6. Análisis

Franklin (2009 pp. 63-64) indica los aspectos a evaluar para el análisis de formas:

a) Fijación de prioridades

Para establecer prioridades o rango de importancia es recomendable tener en cuenta los siguientes puntos:

- a. Tipo de organización.
- b. Número de unidades administrativas que la componen.
- c. Cantidad de empleados que laboran en ella.
- d. Volumen de productos, servicios, o ambos, que generan.

b) Examen

En este caso precisan las ventajas y desventajas tanto de una forma nueva como de las que están en uso, por lo que se recomienda aplicar el cuestionario de análisis de formas.

El cuestionario permite captar información de la forma relativa a su estructura, características, flujo y observaciones del analista.

a. **Consideraciones de tipo funcional**

- Identificación de la forma.
- Objetivo.
- Información que contiene.
- Estructura.
- Secuencia de datos.
- Tipo de forma.

b. **Consideraciones de tipo material**

- Tamaño.
- Papel.
- Color del papel.
- Tinta.
- Tipo de impresión.
- Carbonizado.
- Tipo de encuadernación
- Volúmenes y frecuencia de manejo.
- Número de copias.

Franklin (2009, pp. 71- 73) indica las preguntas de apoyo para el análisis, diseño y control de formas para cada una de sus partes:

a. Encabezado

- ¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?
- ¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?

b. Datos fijos

- ¿Están impresos los datos fijos?
- ¿Se localiza fácilmente la información importante?
- ¿Los datos fijos son comprensibles?
- ¿Se identifican de manera expedita?
- ¿Corresponden al título de la forma?

c. Codificación

- ¿Es visible la codificación o el número de identificación?
- ¿La identificación está vigente?

d. Identificación de las copias

- ¿Se folian las copias?
- ¿Deben identificarse las copias con el nombre de la unidad u organización a la que se destinan?
- ¿Es conveniente identificar las copias en la codificación de la forma?

e. Datos variables

- ¿Son fácilmente identificables?
- ¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?
- ¿Responden concretamente a la información que se requiere?
- ¿Son necesarios todos los datos que se piden?
- ¿Concuerdan con el título de forma?

f. Estructura de la forma

- ¿Es lógica la secuencia de espaciado para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?
- ¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?
- ¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?
- ¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?
- ¿Se utilizan ambos lados de la forma?
- ¿La información sigue un orden para su llenado?
- ¿Se incluyen los espacios para anotar fechas y datos de verificación, información de procedencia y destino, observaciones, firmas y aprobaciones?
- ¿Existen normas para espaciar la información y emplear márgenes?
- ¿Los espacios verticales pueden ser horizontales o viceversa?
- ¿Son adecuados los márgenes para encuadernar la forma?
- ¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?
- ¿Se destinan bloques para responder a las preguntas selectivas?
- ¿Son excesivos los bloques que tiene la forma?
- ¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los reglones y columnas que lleva la forma?
- ¿El grosor de las líneas varía excesivamente en la forma?
- ¿El grosor de las líneas no debe ser diferente si van a utilizarse tintas de distinto color?

g. Tamaño

- ¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?
- ¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?
- ¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?

h. Tipo de papel

- ¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?
- ¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?
- ¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?
- ¿Es funcional el peso del papel si la forma se utiliza por ambos lados?
- ¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?
- ¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?
- ¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?
- ¿El grano es de la rigidez deseada para la forma?
- ¿La disposición de las fibras o el grano afecta los dobleces necesarios?

i. Color (papel y tinta)

- ¿Se emplea el color en la forma?
- ¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?
- ¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?
- ¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?
- ¿Reporta algún beneficio el imprimir la forma con más o menos de un color de tinta?
- ¿Es rentable el uso de más de una tinta en la forma?
- ¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?

j. Tipografía

- ¿Es adecuado el tipo de impresión?
- ¿Cómo lo determina?
- ¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?
- ¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?
- ¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño o debe variar?

k. Carbonizado

- ¿Proporciona el papel carbón la nitidez requerida a las copias?
- ¿El carbonizado del papel se prepara con el fin de que sólo aparezcan ciertos datos en las copias?
- ¿El tipo de papel carbón que se utiliza es el más adecuado y el de menor costo?

l. Tipo de encuadernación

- ¿Es necesaria la encuadernación?
- ¿El tipo de encuadernación corresponde a las necesidades del manejo de información?
- ¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?
- ¿La encuadernación dificulta el llenado de las formas?
- ¿El tipo de encuadernación requiere perforaciones para desprender la forma?
- ¿El tipo de encuadernación puede determinar los juegos de hojas necesarios para usar la forma?
- ¿Se cuenta con equipo para encuadernar forma?

J. FORMULARIOS ELECTRÓNICOS

1. Definición

De acuerdo a <http://www.ei-forms.com/notaacerca.html> Los formularios electrónicos son formularios que han sido digitalizados para ser utilizados en computadoras o bien son formularios creados desde su origen con una computadora. Un sistema de formularios electrónicos le permite: visualizar, llenar, verificar, grabar, enviar e imprimir datos con su computadora.

K. ORGANIGRAMAS

1. Definición

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos” (Hernández, 2007, p. 87)

2. Importancia

“Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización”. (Franklin, 2004, p. 78).

3. Clasificación

Según Franklin (2004, p.p. 78-85) los organigramas se clasifican de la siguiente forma:

a) Por su naturaleza

- a. Microadministrativos: corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
- b. Macroadministrativos: involucran a más de una organización.
- c. Mesoadministrativos: consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

b) Por su ámbito

- a. Generales: integran información representativa de una organización hasta cierto nivel jerárquico según su magnitud y características.
- b. Específicos: demuestra en forma particular la estructura de un área específica de la organización.

c) Por su contenido

- a. Integrales: representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones jerárquicas o dependencia.
- b. Funcionales: incluyen las principales funciones asignadas, unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- c. De puestos, plazos y unidades: indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada.

d) Por su presentación

- a. Verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.
- b. Horizontales: despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocando el titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.
- c. Mixtos: utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades base.
- d. De bloque: son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos.

4. Usos

Los organigramas se usan para representar gráficamente la estructura formal de las organizaciones. Sirven para diagnosticar y analizar esas mismas estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento. Se emplean como instrumento de información para los funcionarios de la institución y también para los usuarios o clientes (Hernández 2007, p. 92).

L. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

1. Definición

Según Franklin (2004, p. 124) la distribución del espacio físico se refiere a la disposición física tanto de los puestos del trabajo como de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para atender y servir al personal y a los clientes.

2. Objetivos

Franklin (2004, p. 124) menciona los objetivos de la distribución del espacio:

- a) Incrementar la eficiencia de las unidades que conforman la organización.
- b) Proporcionar a los directivos y empleados el espacio suficiente y adecuado para que desarrollen óptimamente sus funciones y, al mismo tiempo, permitir que los clientes de la organización obtengan los servicios y / o productos que demandan en las mejores condiciones de trato, oportunidad y calidad.
- c) Arreglar el espacio de modo que facilite la circulación de las personas; la realización, supervisión y flujo racional del trabajo, así como el uso de sus elementos materiales para reducir el tiempo y costo necesarios para llevarlo a cabo.

3. Aspectos Organizacionales

Además Franklin (2004, p. 125) indica los factores que se deben tomar respecto a la distribución del espacio:

- a) Las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen.

- b) Los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos.
- c) Naturaleza, volumen, frecuencia y modo de desarrollo de las funciones asignadas a cada unidad.
- d) Permitir una adecuada supervisión del trabajo y comodidad en su realización.
- e) Posibles cambios en la estructura orgánica o funcional, para distribuir el espacio de manera tal que facilite la introducción de modificaciones.
- f) Ubicación de las áreas de atención a los clientes en los lugares más accesibles.
- g) Considerar que los programas de asignación de espacio deberán relacionarse con la planeación urbana y ecológica y con las actividades que se desarrollarán en el ámbito donde se desea ubicar la oficina.
- h) Prever zonas de estacionamiento para los vehículos del personal de la organización y de sus clientes.
- i) Respetar las disposiciones normativas que regulan su funcionamiento.
- j) Considerar la posibilidad de crecimiento.

4. Técnicas Auxiliares

Franklin (2004, p. 126) indica varios principios que se deben tomar en cuenta para la distribución del espacio.

- a) Integración total: distribución que integra y coordina a personas, equipos, máquinas y materiales para que funcionen como una unidad total.
- b) Mínima distancia recorrida: distribución de objetos, documentos, formas, materiales y piezas para que circulen lo menos posible, reduciendo la distancia que las personas transitan para realizar una actividad, contactar otras personas o utilizar servicios o equipos.
- c) Circulación: distribución de áreas y unidades en el mismo orden o secuencia que el proceso de trabajo.
- d) Flexibilidad: distribución que permite llevar a cabo ajustes y readaptaciones con un costo y una molestia mínimos.

M. SERVICIOS

1. Definición

De acuerdo a Lovelock y Wirtz (2009, p. 15) los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

“Servicio es el conjunto de procesos mediante los cuales un cliente es totalmente complacido ante un requerimiento planteado” (Acuña, 2004, p. 18)

N. CALIDAD DE SERVICIO

1. Definición

“Calidad de servicio es el grado en que el cliente satisface sus requerimientos, dado que el servicio reunió sus expectativas” (Acuña, 2004, p. 18)

2. Parámetros

De acuerdo a Acuña (2004, p. 23) un servicio de alta calidad está gobernado por parámetros que direcciona su ejecución cuyo comportamientos debe estar bajo control, a fin de conocer dónde están fallando los procesos de servicio.

- a) Calidad en la fuente: pretende la detección de estos problemas en el momento de su ocurrencia y en el lugar de su ocurrencia para evitar innecesarios o excesivos costos de evaluación y problemas de logística y productividad.
- b) Eficiencia-eficacia: la eficiencia de los recursos utilizados en la producción de servicios dependerá claramente de la forma en que los procedimientos de ejecución sean diseñados, así como en la manera en que la información y documentación fluyan a través del sistema.

La eficacia se dará en la medida en que el sistema cumpla a cabalidad con los objetivos fijados, los requerimientos del usuario y la utilización de recursos sostenibles.

- c) Secuencia de procesos: El análisis de la secuencia de los procesos permite verificar que la ejecución del servicio se realiza en la forma planeada. Este es un medio de identificar actividades improductivas, a fin de estudiar detalladamente sus procedimientos y eliminarlas. Las actividades improductivas son aquellas que no favorecen el desempeño eficiente de los procesos y que, por lo tanto, no le agregan valor.
- d) Tiempo del ciclo: Todo cliente tiene expectativas de tiempo de ejecución y un límite de paciencia, en razón de lo cual se deben implementar medios para que los procesos no superen esos límites.
- e) Postservicio: La responsabilidad de calidad ni termina cuando el servicio se ha brindado. Aún cuando se haya logrado un alto nivel de satisfacción al momento de suministrar el servicio, es posible que posteriormente el usuario detecte anomalías que hagan que se deteriore ese nivel de satisfacción.

3. Dimensiones

Según Acuña (2004, p. 25) existen diez dimensiones en las que se clasifican las expectativas de los clientes

- a) Confianza: el cliente siempre quiere que el servicio cumpla a cabalidad con sus requerimientos, la primera vez, y no espera volver con quejas o exigir medios de reparar errores o daños sufridos.
- b) Respuesta: El servicio debe darse en el momento preciso y requerido y con el nivel de calidad solicitado.
- c) Competencia: la organización debe contar con los recursos necesarios que le permitan brindar el servicio, de acuerdo con los requisitos pactados.
- d) Acceso: el servicio debe ser fácil de encontrar o buscar pues servicios no disponibles a la vista del usuario tienen pocas probabilidades de ser usados.

- e) Cortesía: el cliente quiere que se le atienda con respeto y educación y que le trate como alguien que requiere ayuda y no como persona que llega a pedir el favor.
- f) Comunicación: el cliente debe estar informado y debe ser educado en las cualidades del servicio en un lenguaje que él o ella entienda.
- g) Credibilidad: el cliente quiere ganar credibilidad en el servicio que se le brinda de tal manera que poco a poco vaya adquiriendo la confianza necesaria.
- h) Seguridad: el cliente quiere un servicio en un ambiente que le garantice seguridad sin ningún riesgo o daño personal o material.
- i) Entendimiento: el cliente quiere mantener una buena relación con la empresa y con más razón la empresa con él. Comunicación continua y eficaz con los clientes es un factor clave.
- j) Capacidad: el cliente quiere que la empresa enfrente sus requerimientos con la capacidad necesaria y que evite retrasos.

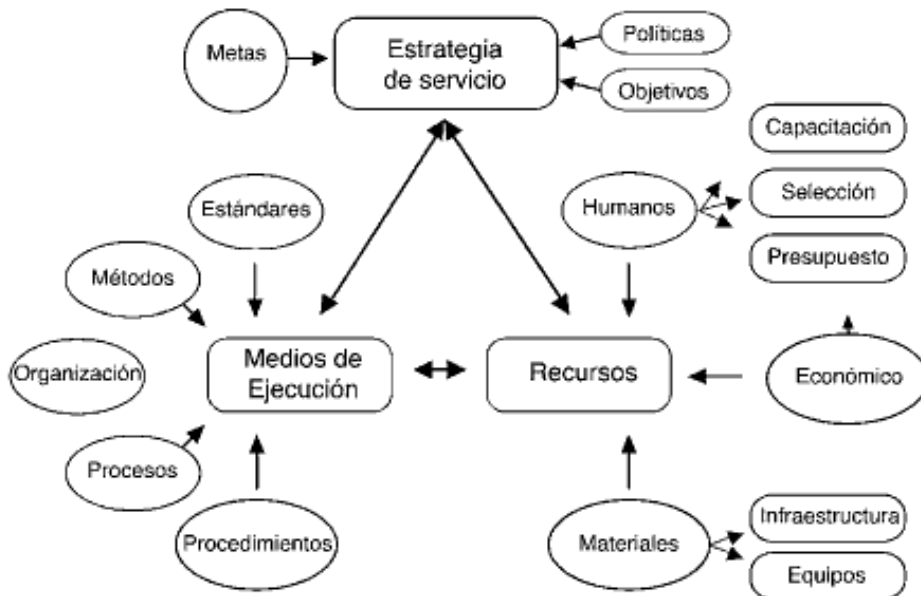
4. Estrategia

Acuña (2004, p. 321) indica que la estrategia de calidad de servicio se basa en el valor del servicio que se desea proyectar a los clientes, el cual es el principal motivador de la decisión de compra o uso y el que permite establecer la posición competitiva que se sustentará en el mercado.

Se debe contemplar el diseño de los sistemas de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes, como de las tareas de soporte y apoyo a los lugares de contacto con el cliente. Se deben de consolidar políticas y los procedimientos de ejecución de las distintas funciones de la empresa, de tal manera que sean enfocadas a reforzar las prácticas de calidad de servicio. Este punto es muy importante, dado que se debe favorecer la agilidad de respuesta a los requerimientos de cliente y al sano control de los recursos utilizados en la ejecución de los servicios.

Con esto lo que se quiere decir es que la estrategia (comandada por políticas, objetivos y metas) no debe estar sola, sino que debe estar acompañada de los medios de ejecución de procesos y de los recursos requeridos para tal fin, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura N° 2
COMPONENTES ESENCIALES DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIO



FUENTE: De Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios (p. 321) por Jorge Acuña Acuña, 2004, Costa Rica, Editorial Tecnológica de Costa Rica

O. CÓDIGO DE BARRAS (GTIN)

1. Definición

“El GTIN es un número (también denominado estructura de datos) y se utiliza para la identificación inequívoca de los artículos comerciales en todo el mundo” (GS1 Costa Rica, 2009, p.7).

P. NÚMERO MUNDIAL DE LOCALIZACIÓN (GLN)

1. Definición

“El GLN es un número que se utiliza para identificar a una compañía u organización como una entidad legal. Asimismo los GLNs se utilizan para identificar localizaciones físicas o entidades funcionales dentro de la compañía” (GS1 Costa Rica, 2009, p.7).

2. Importancia

“El número mundial de localización hace posible la identificación inequívoca y única de entidades legales, funcionales y físicas” (GS1 Costa Rica, 2009, p. 41).

Q. COMERCIO ELECTRÓNICO

1. Definición

“Comercio electrónico es la utilización de ordenadores interconectados entre ellos para crear y transformar las relaciones de negocios entre las empresas y entre éstas y sus clientes.” (Bachs, López-Jurado, Yagüez, 2002, p.14)

R. INTERCAMBIO ELECTRONICO DE DATOS (IED)

1. Definición

“El intercambio electrónico de datos (IED), es la transmisión electrónica directa, de computador a computador, de formas comerciales estándar entre dos organizaciones” (Carter, 1994, p. 21)

2. Beneficios

Carter (1994, p. 31) menciona los beneficios del intercambio electrónico de datos:

- a) Mayor productividad.
- b) Mayor profesionalismo en compras.
- c) Eliminación de papeleo.
- d) Reducción de inventarios y tiempo de entrega.
- e) Mejor comunicación y relaciones con los proveedores.
- f) Apoyo a los sistemas justo a tiempo
- g) Apoyo a la codificación con barras.
- h) Mayor precisión en los datos.
- i) Transferencia electrónica de fondos.
- j) Establecimiento de la base de sistemas de materiales y manufactura aún más integrados.

S. FACTURA ELECTRÓNICA

1. Definición

“La factura electrónica es simplemente la representación gráfica de un documento físico plasmado en un documento electrónico.” (Pérez, 2006, p. 15)

T. CÓDIGO ELECTRÓNICO DE PRODUCTO

1. Definición

Según <http://www.gs1cr.org/productosysoluciones/EPC.html> es un número único que se encuentra almacenado en una etiqueta de radiofrecuencia, que permite identificar cada productos de manera única y a su vez, permite conocer donde se encuentra el producto en cualquier momento.

U. CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE PRODUCTO

1. Definición

De acuerdo a <http://www.gs1cr.org/productosysoluciones/catalogo.html> un catálogo electrónico es un banco de datos centralizado donde los usuarios pueden obtener, mantener e intercambiar información acerca de cualquier producto, servicio o localización utilizando los estándares globales GS1 de identificación, conocidos como: GTIN, GLN y comunicación EDIFACT y XML, a través de medios electrónicos (internet o redes de valor agregado), utilizando mensajes electrónicos estructurados definidos por GS1 Costa Rica.

V. LOGÍSTICA

1. Definición

Su objetivo es el envío de productos terminados, según indique el departamento de mercadeo, al lugar donde y cuando son necesitados en forma más económica, se ocupa también del movimiento de productos desde el proveedor hasta la firma que los utilizará, ya sea para la producción o distribución. La logística es el resultado de que la moderna empresa reconociendo la importancia de la revolución del transporte (nuevas necesidades han aparecido y nuevos medios son empleados en la actualidad) y la interrelación que existe entre las funciones de transporte, producción y ventas; asimismo, ocupa de los problemas de almacenamiento e inventarios. (Fischer, 1992, p. 124).

W. CADENA DE VALOR

1. Definición

Una cadena de valor es una red de instalaciones y procesos que describen el flujo de bienes, servicios, información y transacciones financieras de los proveedores a través de las instalaciones y procesos que crean los bienes y servicios que se entregan a los clientes. (Collier y Evans, 2007, p. 42)

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo detalla del tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, técnicas de investigación y el procesamiento y análisis de datos utilizados para el desarrollo de la investigación.

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación de los procedimientos actuales del departamento de servicio cliente de la Asociación GS1 Costa Rica, requirió de los siguientes tipos de investigación.

1. Exploratoria

En el pasado la Asociación GS1 Costa Rica no había realizado ningún estudios sobre los procedimientos del departamento de servicio al cliente por tanto se realizará un estudio de tipo exploratorio basado en la definición según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.100) que indica que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes.

Para ninguno de los procedimientos existía documentación que pudiera ser consultada ni que fuera un insumo para la investigación.

2. Descriptiva

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.102) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las

variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas.

Por lo anterior este tipo de investigación se utilizó para poder describir cada una de las tareas, formularios, políticas, sistemas de información y demás elementos relacionados con los procedimientos del departamento de servicio al cliente.

B. SUJETOS DE ESTUDIO Y FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Sujetos de estudio

Los sujetos son aquellas personas que brindaron la información acerca de los procedimientos del departamento al cliente, específicamente las unidades que colaboraron fueron:

- a) Director ejecutivo
- b) Directora administrativa
- c) Directora de desarrollo de negocios
- d) Ejecutiva de servicio al cliente
- e) Ejecutiva de Eventos y Capacitaciones
- f) Secretaria
- g) Asistente TI
- h) Los clientes

Cada uno de estos aportó la información necesaria para los siguientes procedimientos:

- a) Afiliación de código de barras "GTIN".
- b) Afiliación de usuario.
- c) Afiliación colaborador.
- d) Afiliación de EDI web.
- e) Afiliación EDI Tradicional.
- f) Reafiliación de servicios.
- g) Desafiliación de clientes.

- h) Traslado de servicios.
- i) Escaneo de expedientes.
- j) Envío de correspondencia.
- k) Organización de seminario de inducción.
- l) Actualización de base de datos.

2. Fuentes de información

De acuerdo a lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2008, p. 66) hay tres tipos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura:

- a) Fuentes primarias: constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes o testimonios de expertos en el tema. Para efectos de este estudio se utilizaron los testimonios de:
 - o Director ejecutivo
 - o Directora administrativa
 - o Directora de desarrollo de negocios
 - o Ejecutiva de servicio al cliente
 - o Ejecutiva de Eventos y Capacitaciones
 - o Secretaria
 - o Asistente TI
 - o Los clientes
- b) Fuentes secundarias: son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir reprocessan información de primera mano. Para la investigación se consultó otros trabajos de investigación de años anteriores, libros y además de folletos de la Asociación GS1 Costa Rica para conocer acerca de conceptos propios de su labor.
- c) Fuentes terciarias: se trata de documentos donde se encuentran registradas las referencias a otros documentos de características

diversas y compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas.

C. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

1. Entrevistas

Se aplicó una entrevista del 01 al 17 de setiembre a las personas involucradas en cada uno de los procedimientos, con el fin de recabar en primera instancia la información necesaria para documentar los procedimientos realizados por el departamento de servicio al cliente, lo anterior basados en la definición dada por Hernández, Fernández y Baptista (2008, p. 597) donde mencionan que la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Ésta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

La entrevista constó de 15 preguntas (apéndice #7) dentro de las cuales se consultaron los pasos para realizar los procedimientos, los responsables, tiempo, razón por la que se realiza cada paso, políticas, formularios y sistemas de información que son utilizados para llevar a cabo el procedimiento, con el fin de recolectar la información necesaria para documentar la situación actual de la empresa, así como para identificar mejoras en los procedimientos.

2. Observación

Está técnica fue utilizada con el fin de comprobar la realización de las tareas indicadas según la entrevista, como medio de control para asegurar que la documentación del procedimiento sea la correcta.

Lo anterior de acuerdo a la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2008, p. 587) que indica que la observación cualitativa no es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); nada de eso, implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente.

Además indica que los propósitos esenciales de la observación en la inducción cualitativa son:

- a) Explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social.
- b) Describir comunidades, contextos o ambientes; así mismo las actividades que se desarrolla en éstos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas.
- c) Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas.
- d) Identificar problemas.
- e) Generar hipótesis para futuros estudios.

Durante dos semanas (del 06 al 17 de setiembre) se destinó una hora diaria para observar como se realizaban las tareas, principalmente los procedimientos de afiliación, reafiliación, traslado de códigos, actualización de datos y escaneo de documentos, los cuales son realizados con mayor frecuencia.

3. Encuesta

De acuerdo a Franklin (2004, p. 13) este instrumento se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Lo constituyen series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulos o temática específica.

Dentro de esta investigación se realizó una encuesta a 28 personas en los periodos comprendidos del 17 de Setiembre al 29 de Octubre y que cubría a las empresas que adquirieron alguno de los servicio de afiliación y asistieron al seminario de inducción, la encuesta constó de 12 preguntas en los cuales se consultó sobre el trato de los ejecutivos, explicación del procedimiento, redacción de documentos y formularios, medios por los cuales prefieren que se les contacte y mejoras que sugerían en cuanto a mobiliario, infraestructura, aspecto físico del personal, atención, espacio de la recepción, parqueo y el proceso de afiliación en general, así como el nombre, cargo y empresa que representaban (apéndice #8). El fin de esta encuesta fue establecer criterios para determinar mejoras adicionales a los procedimientos.

4. Variables de estudio

Para la realización de cada uno de los instrumentos de las técnicas de evaluación se utilizaron las siguientes variables:

- Procedimientos que se realizan
- Objetivos de realización
- Políticas para la ejecución
- Formularios utilizados
- Sistemas de información
- Pasos que se siguen para realizar el procedimiento
- Tiempo de ejecución
- Personas que intervienen
- Establecimiento de los procedimientos
- Documentación de los procedimientos
- Capacitación
- Revisión de los procedimientos
- Comunicación de cambios
- Mejoras a los procedimientos
- Trato de los ejecutivos de GS1
- Claridad en la explicación de los pasos al cliente
- Redacción de los requisitos de afiliación
- Calidad de instrucciones de los formularios
- Dificultad para presentar documentos
- Medio de comunicación que prefiere
- Recomendaciones de infraestructura

A partir de cada uno de los elementos anteriores se realizó la construcción de los instrumentos de medición requeridos para la recolección de la información.

D. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

1. El procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó microsoft word con el cual se realizó la descripción de operaciones y el microsoft visio para la creación de los diagramas de flujo.

Este procesamiento se realizó luego de realizar las entrevistas con los responsables de realizar los procedimientos y de realizar la observación de las diferentes tareas.

Además durante la última semana de octubre se procesaron e incorporaron los resultados de la encuesta aplicada a los clientes, mediante la utilización de microsoft excel para la hacer los gráficos y cuadros.

2. Análisis de datos

Con la información recolectada se procedió a hacer el análisis de los doce procedimientos que son realizados en el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.

Los procedimientos analizados fueron:

- m) Afiliación de código de barras "GTIN".
- n) Afiliación de usuario.
- o) Afiliación colaborador.
- p) Afiliación de EDI web.
- q) Afiliación EDI Tradicional.
- r) Reafiliación de servicios.
- s) Desafiliación de clientes.
- t) Traslado de servicios.
- u) Escaneo de expedientes.
- v) Envío de correspondencia.
- w) Organización de seminario de inducción.
- x) Actualización de base de datos.

Se analizaron las políticas o normas de operación, descripción de operaciones, diagramas de flujo, sistemas de información y formularios, impresos e instructivos utilizados en cada uno de los procedimientos.

Se verificó que las políticas y normas establecidas para cada procedimiento son aplicadas correctamente.

Para el análisis de la descripción de operaciones se incluyó un cuadro que contiene los pasos que se realizan, los responsables de efectuarlo y el tiempo de realización.

Además se utilizaron diagramas de flujo para visualizar gráficamente cada uno de los procedimientos, con el fin de ver claramente la secuencia de cada una de las actividades realizadas por el departamento de servicio al cliente.

Se verificaron y revisaron impresos e instructivos relacionados con cada uno de los 12 procedimientos, con el fin de determinar si la información contenida era la necesaria para, cumplir con la realización de cada una de las actividades.

El análisis de formularios se realizó mediante un cuestionario con 37 preguntas con el cual se evaluaron criterios como encabezados, datos fijo y variables, estructura, tipo de papel, color, tipografía y encuadernación basados en la teoría para el análisis de formas y con el fin de identificar puntos de mejora. Los formularios analizados fueron:

- a) Solicitud y reglamento de afiliación.
- b) Formulario de chequeo para documentos de afiliación.
- c) Machote de declaración jurada
- d) Machote de solicitud GLN
- e) Machote de solicitud EDI tradicional
- f) Formulario de control de imágenes

Para el análisis de los procedimientos se tomaron en cuenta además las respuestas de la entrevista a los responsables donde se les consulto:

- a) ¿Los procedimientos están claramente definidos?
- b) ¿Los procedimientos están documentados?
- c) ¿Recibió capacitación para la aplicación de estos procedimientos?
- d) ¿Con que periodicidad se revisan los procedimientos?
- e) ¿Cómo se transmiten los cambios en procedimientos?
- f) ¿Qué mejoras cree usted que necesitan los procedimientos existentes en el departamento de servicio al cliente?

Por último en el tomo II se elaboró la propuesta de un manual de procedimientos que contiene los siguientes puntos:

- a) Introducción
- b) Objetivos de los procedimientos
- c) Áreas de aplicación
- d) Responsables
- e) Políticas o normas de operación
- f) Conceptos
- g) Descripción de operaciones
- h) Diagrama de flujo
- i) Sistemas de información
- j) Formularios, impresos e instructivos

CAPITULO IV PROCEDIMIENTOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Este capítulo contiene la descripción de las instalaciones físicas donde se lleva a cabo los procedimientos del departamento de servicio al cliente.

Por otro lado incluye la descripción de la situación actual de los procedimientos realizados por el departamento de servicio al cliente de la Asociación de GS1 Costa Rica, y contiene los pasos, responsables, objetivos y tiempos para la realización de cada uno de estos. El capítulo comprende los procedimientos totales realizados por el departamento de servicio al cliente y cada uno de los elementos necesarios para el manual de procedimientos.

A. DESCRIPCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

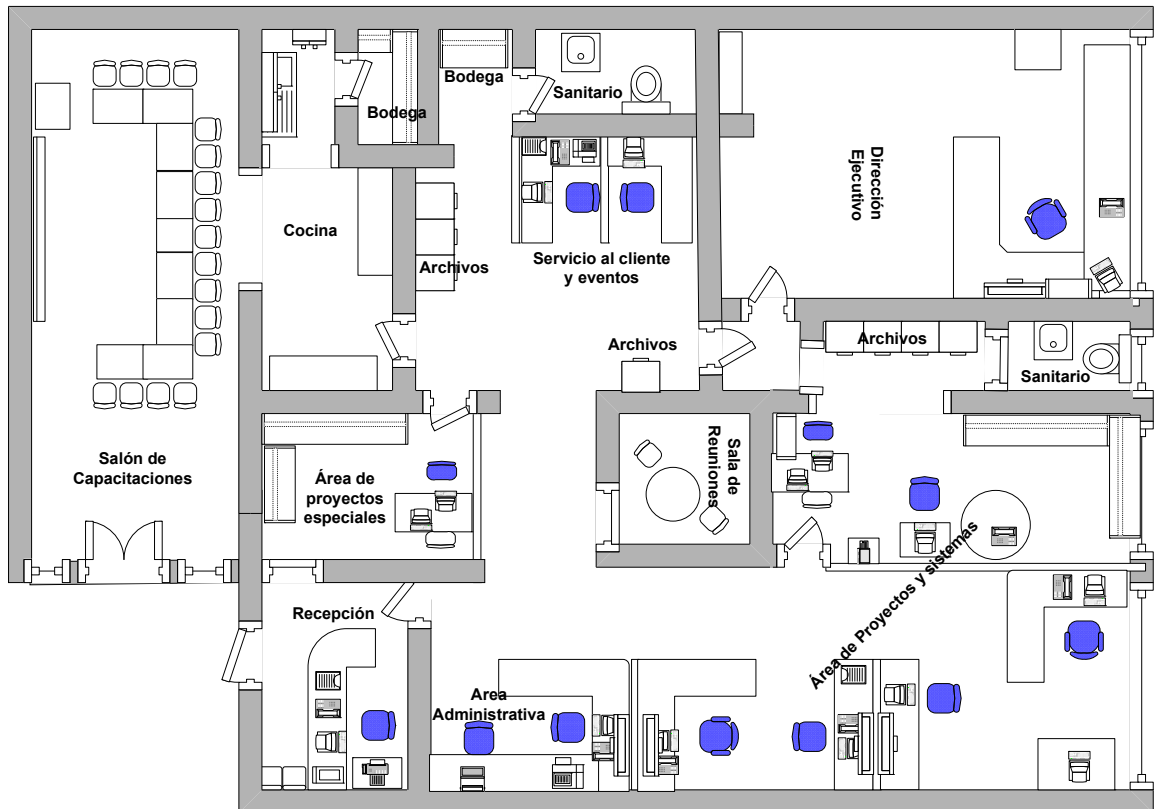
1. Ubicación

La investigación se realizó en las oficinas de GS1 Costa Rica, situadas en la provincia de San José, Cantón de Curridabat, De la Heladería POPS 25 metros al este, Edificio Galerías del Este, Primer Piso, Oficina 7.

2. Descripción de la distribución del espacio

Las instalaciones físicas donde son realizados los procedimientos se encuentran en el Edificio Galerías del Este, el cual es un complejo de oficinas de 3 pisos y sótano, donde no se cuenta con un rótulo fuera del edificio y el cual fue uno de los puntos que los clientes sugirieron que se debía mejoras (anexo #21), las instalaciones de la Asociación GS1 Costa Rica están distribuidas de la siguiente forma:

Figura N° 3
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA
SETIEMBRE, 2010



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

Por otro lado a continuación se describe cada una de las áreas que comprende la oficina de la Asociación:

a. Recepción

Esta área esta destinada para recibir a todos los clientes, funciona como un filtro para direccionar los requerimientos de las personas que visitan el lugar al encargado de la atención según el requerimiento, además funciona como un punto de control para el acceso de personas a las instalaciones. El área solamente posee 2 espacios para espera el cual es un espacio pequeño e incomodo para la atención y el cual es uno de los puntos que los clientes sugirieron para mejora (anexo #21), esta además por seguridad posee una

contrapuerta (portón) la cual permanece cerrada para seguridad pero que permite observar y hablar con la persona que se encuentra fuera.

Además esta acondicionado con un escritorio amplio el cual permite tener máximo 2 personas a lo largo del mismo.

Por otro lado tiene una puerta posterior que funciona como un segundo punto de control para el acceso y que permanece cerrada para evitar la entrada de personas que no han sido autorizadas a ingresar y como protección para el área administrativa.

El área de recepción no posee un sistema de ventilación, solamente el aire que ingresa por la puerta principal y la iluminación es totalmente artificial.

Figura N° 4

FOTOGRAFÍA DE LA RECEPCIÓN



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

b. Área administrativa

En esta área son realizadas las funciones de la directora administrativa y de su asistente donde se confeccionan facturas, recibos y existe manejo de dineros, esta se encuentra inmediatamente detrás de la recepción ya que la labor de cobro de servicios es diaria y esto evita largos recorridos en la oficina. El área no posee ventilación natural y su iluminación es totalmente artificial, además el personal que labora en esta área cuenta con todas las herramientas e instrumentos necesarios para realizar sus tareas.

Figura N° 5
Área administrativa



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

c. Área de proyectos y servidores

En esta zona se encuentran el director de proyectos, la directora administrativa, 3 asesores junior y 2 asistentes, esta compuesta por 6 estaciones de trabajo y esta seccionada en 3 subáreas que no tienen ninguna división relacionada con las labores sino solamente por efectos estéticos y de orden, cabe destacar que en una de esta subáreas se encuentra el servidor (computador) de la organización.

Cada estación de trabajo posee sus propias herramientas de trabajo, ya sea un computador de escritorio o una portátil.

Figura N° 6
FOTOGRAFÍA DEL ÁREA DE PROYECTOS Y SERVIDORES



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

d. Dirección Ejecutiva

Acá se encuentra el director ejecutivo, esta oficina posee un área totalmente cerrado, con una puerta de acceso y además cuenta con la opción de iluminación y ventilación natural. En el área son almacenados documentos de control confidencial y financiero, además se caracteriza por poseer el espacio necesario para la atención de 3 personas como máximo de forma cómoda y privada.

e. Áreas de servicio al cliente y eventos

En esta área se encuentra la ejecutiva de servicio al cliente y la ejecutiva de eventos y capacitaciones, ambas poseen sus propias herramientas para la realización de sus funciones. La iluminación del área es totalmente artificial por medio de fluorescentes y además la temperatura es controlada por medio de un ventilador.

Figura N° 7

FOTOGRAFÍA DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y EVENTOS



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

f. Áreas de Proyectos especiales

La zona esta destinada para la realización de proyectos temporales, por lo que dentro de la misma se encuentran 1 asesor junior y un asistente, el área tiene capacidad para tener siete estaciones de trabajo para contratación de personal temporal. Cuenta con aire acondicionado que regula la temperatura, con iluminación artificial y es un área totalmente cerrada con 2 puertas de acceso.

g. Sala de reuniones

Esta sala esta destinada para la atención de clientes, tiene espacio para máximo 3 personas y funciona como una sala auxiliar para despejar la recepción o como sala de espera. Cuenta con iluminación artificial y no tiene ventilación natural, además es un espacio cerrado con puerta de acceso para evitar interrupciones o el ruido.

Figura N° 8

FOTOGRAFÍA DE LA SALA DE REUNIONES



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

h. Sala de capacitación

La sala esta destinada principalmente para impartir cursos, esta compuesta por 17 puestos con su respectiva mesa y silla, además cuenta con proyector, pantalla de proyección, televisor, DVD, VHS, parlantes y un dispensador de agua. La iluminación es artificial y cuenta con un aire acondicionado para regular la temperatura, sin embargo no tiene la capacidad para cubrir toda el área del salón por lo que se utiliza adicionalmente un ventilador, estos dos aspectos fueron indicados por los clientes como mejoras que deben realizarse (anexo #21).

Cuenta con una puerta doble para su acceso desde el exterior sin ingresar por la recepción, además tiene una puerta plegable que le divide con el área de cocina y la cual es abierta para dar un café a los asistentes a cursos.

Adicionalmente esta sala es utilizada como comedor para los funcionarios de la asociación.

Figura N° 9

FOTOGRAFÍA DE LA SALA DE CAPACITACIÓN



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

i. Cocina

El área esta equipada con su respectivo refrigerador, 2 aires acondicionados, un dispensador de agua, 2 mesas de apoyo, 2 microondas, un coffee maker, una pila y un extractor de olores. Tiene las puertas necesarias para aislar el área de los demás recintos y aislar el ruido que se genere. No existe ventilación por lo que el área almacena exceso de calor generado por los equipos que ahí se contienen.

j. Bodegas

Existen 2 bodegas, una de ella esta situada en el área de cocina y es utilizada para almacenar tanto los suministros de la cocina, como los implementos de limpieza y algunas cajas con contabilidades y documentos en general.

La segunda bodega esta ubicada cerca del área de servicio al cliente y eventos y esta contiene principalmente los documentos informativos de los temas que promueve la Asociación GS1 así como suministros de uso diario.

k. Áreas de archivos

Existen tres zonas destinadas para los archivos, la primera para los expedientes de cliente activos, la segunda para clientes desafiliados y la tercera para documentos, contratos, actas y demás documentos de la asociación. Todos los espacios poseen iluminación artificial y escasa ventilación.

Figura N° 10

FOTOGRAFÍA DEL ÁREA DE ARCHIVOS



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

I. Servicios sanitarios

Las instalaciones tienen 2 servicios sanitarios, uno para damas y otro para caballeros, cada uno cuenta con su lavamanos, espejo, jabón de manos, toallas de papel y papel higiénico, además cabe destacar que estos son solamente para uso del personal de GS1.

Figura N° 11
FOTOGRAFÍA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA



FUENTE: Asociación GS1 Costa Rica Setiembre, 2010

m. Parqueo

Esta área es privada, manejada por Aldesa quién es la empresa dueña del edificio, GS1 tienen 6 espacios en uso pero no hay un área fija destinada para los vehículos del personal, este se encuentra en el sótano del edificio y cuenta con iluminación artificial pero deficiente, además no tiene ventilación y almacena calor por la cantidad de condensadores de los aires acondicionados de las oficinas de los demás pisos, los clientes indicaron que esta área debe mejorarse en los puntos antes indicados (ver anexo #21).

B. PROCE DIMIENTOS ACT UALES DE L DEP ARTAMENTO DE SERVICIO

AL CLIENTES

1. AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN".

a) Introducción

A través del tiempo las empresas han buscado la forma de automatizar los procesos mediante una serie de herramientas, una de ellas ha sido la utilización de código de barras en los productos, en donde su uso se ha masificado en los supermercados con el fin de agilizar el proceso de cobro para los cajeros.

El integrar etiquetas con código de barras a los productos no se encuentra en ninguna ley de la república sin embargo la utilización de este se ha convertido en un requisito comercial que diversos sectores de la industria han optado por utilizar para mejorar sus tiempos de respuesta, cabe destacar que la utilización de códigos de barras estándar es la clave para que los socios comerciales puedan comunicarse en un mismo idioma de negocios, es por esta razón que la afiliación de código de barras es el servicio que presenta mayor movimiento con alrededor de unas 180 afiliaciones anuales.

b) Objetivo del procedimiento

Inscribir y asignar un código de barras a las empresas que lo requieran para comercializar productos en el mercado nacional e internacional.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y los clientes que soliciten la afiliación de código de barras.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora Administrativa
- f. Secretaria

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Los productos cuyo precio va de acuerdo al peso en kilogramos, litros o alguna otra medida variable no aplican para la afiliación con código de barras.
- b. Los documentos que deben enviarse al cliente para solicitar el servicio son los requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3) y el formulario declaración jurada del anexo #12.
- c. La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la afiliación, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4, según los documentos informados en el documento Requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2).
- d. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación para obtener código de barras. Una vez recibidos los documentos debe registrarse a la empresa en el sistema EAN incidentes, para llevar el control del estado de la documentación
- e. El servicio puede generarse para un cliente ya existente o para un cliente nuevo.
- f. La solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3), debe estar firmado por el representante legal de la empresa o en su defecto por un apoderado, para lo cual debe presentar el documento

legal autenticado por abogado que le certifique como autorizado para firmar los documentos.

- g. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de máximo dos días.
- h. El monto a cancelar por la empresa para adquirir el servicio será acorde al tamaño de la misma, la evaluación se realiza con la tabla de categorías y afiliación al servicio del anexo #1 y utilizando los datos de la declaración de renta, declaración jurada y estados financieros suministrados. Si la declaración jurada muestra datos inconsistentes al cliente se le sumará una categoría más. Adicionalmente si la empresa no presenta ninguno de los documentos financieros anteriores automáticamente clasifica en la categoría #12 (Ver anexo #1). *El monto a cancelar esta compuesto por una afiliación al servicio (aporte) y una membresía anual.*
- i. La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente para adquirir el servicio.
- j. El rango de código se asigna de acuerdo al tipo de producto y acorde con las casillas marcadas en el formulario de solicitud y reglamento de afiliación donde se pregunta la cantidad de productos que maneja actualmente y la cantidad que considera manejar en cinco años. El rango puede ser de mil, diez mil o cien mil opciones para codificar productos.
- k. El rango de códigos que se asigne no tiene relación alguna con el tamaño de empresa en que se califique a la compañía.
- l. Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación debe de incluirse en el sistema EAN asociados con la información suministrada en la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3).
- m. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos dos representantes de GS1 Costa Rica en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.

- n. El seminario de inducción es requisito obligatorio, para entregar los credenciales de afiliación al cliente, la única excepción para omitir esta política es que el cliente ya haya asistido al curso anteriormente.
- o. Los montos indicados serán dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.
- p. Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados para el procedimiento de afiliación código de barras "GTIN" son:

- a. Afiliación: inscripción que se realiza para ser miembro de la asociación.
- b. Código de Barras "GTIN": es un número (también denominado estructura de datos) y se utiliza para la identificación inequívoca de los artículos comerciales en todo el mundo.
- c. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.
- d. Rango de códigos: raíz de código que se le otorga a la empresa de acuerdo a la cantidad de productos y naturaleza de crecimiento de presentaciones y tipos de productos que puede tener a 5 años, los rangos que se pueden asignar son de mil, diez mil o cien mil códigos.
- e. Credenciales de afiliación: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario de afiliación firmado y sellado y el recibo de pago.
- f. Categoría de afiliación: corresponde al tipo de representación que tendrá la empresa en la asamblea anual de asociados, activo con derecho a voz y voto o usuario solamente con derecho a voz.

- g. Subcategoría de afiliación: tipo de servicio que adquiere el cliente. GTIN para aquellas empresas que requieren código de barras, usuario para las empresas que no necesitan código de barras pero si los demás servicios, que requieren EDI WEB o EDI tradicional, colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.

g) Descripción de operaciones


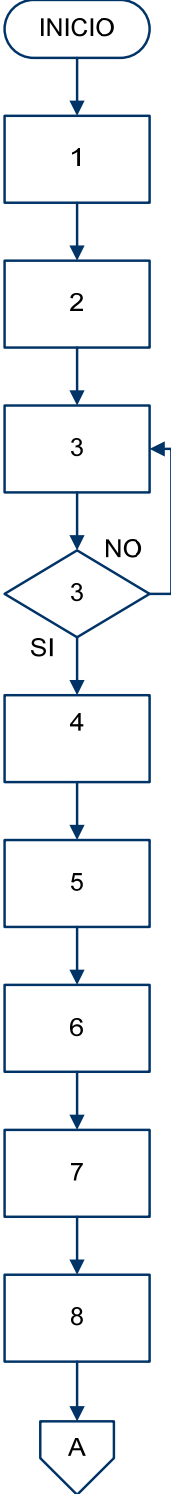
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

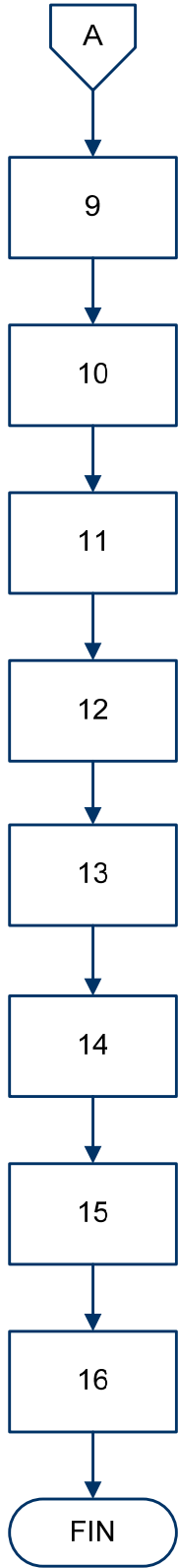
Figura N° 4
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO
DE BARRAS “GTIN”

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse para obtener código de barras.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico documentos para solicitar afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.
6	Definir el rango de códigos a asignar al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones	2 min.
7	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.

8	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
9	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
10	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al rango de código de barras asignado, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	5 min.
11	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente	10 min.
12	Agrupar los credenciales de afiliación elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
13	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
14	Invitar al cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
15	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
16	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse para obtener código de barras y registrar los datos de la empresa solicitante.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> D3{3} D3 -- NO --> 3 D3 -- SI --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> A[/A/] </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico documentos para solicitar afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el sistema EAN incidentes.	
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	
6	Definir el rango de códigos a asignar al cliente.	
7	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
8	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	

N°	Paso	Diagrama de flujo
9	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	 <pre> graph TD A{{A}} --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> FIN([FIN]) </pre>
10	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al rango de código de barras asignado, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	
11	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	
12	Agrupar los credenciales de afiliación elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
13	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
14	Invitar al cliente a seminario de inducción.	
15	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
16	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

a. EAN asociados: este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑÍA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN RAFAEL S &	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:
 Contacto Principal:
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contactos

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

o Actividades

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados' application. The main window has tabs for 'Datos Principales', 'Contactos', 'Actividades', and 'Servicios'. The 'Actividades' tab is active, showing a table with columns 'Código' and 'Actividad'. A modal window titled 'Gestión de Asociados - Tipos de Actividades' is open, displaying a list of activity types.

Tipo	Descripción	CIU	Estado
0	No indica actividad	ND	Activo
1	Agricultura, caza y actividades de servicios relacionadas	A-01	Activo
2	Silvicultura, corta de troncos y actividades de servicio relacionadas	A-02	Activo
3	Pesca, operación de criadero de peces y granja de peces; actividades de servicio relacion	B-05	Activo
4	Minería de carbón y lignito, extracción de Turba	C-10	Activo
5	Extracción de petróleo crudo y gases naturales, actividades de servicio relacionadas al ac	C-11	Activo
6	Minería de uranio y minerales de torio	C-12	Activo
7	Minería de minerales de metal	C-13	Activo
8	Otros tipos de Minería y canteras	C-14	Activo
9	Producción de alimentos	D-15	Activo
10	Producción de productos de tabaco	D-16	Activo
11	Producción de textiles	D-17	Activo
12	Producción de ornamentos de vestir, adornos y tintorería de pieles	D-18	Activo
13	Curtimiento y verdaduras de cuero, manufactura de equipaje, bolsos de mano, sillas de mont	D-19	Activo
14	Producción de maderas y productos de madera y corcho, excepto muebles, manufactura c	D-20	Activo
15	Producción de papel o productos de papel	D-21	Activo
16	Publicidad, impresión y reproducción de medios grabados	D-22	Activo
17	Producción de coque, productos refinados de petróleo y combustible nuclear	D-23	Activo
18	Producción de químicos y productos químicos	D-24	Activo

o Servicios

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados' application. The main window has tabs for 'Datos Principales', 'Contactos', 'Actividades', and 'Servicios'. The 'Servicios' tab is active, showing a table with columns 'Código', 'Servicio', 'Monto Afiliación', 'Monto Anualidad', 'F. Afiliación', and 'Pagado Hast'. A modal window titled 'Asignación de Servicios' is open, displaying service assignment details.

Código	Servicio	Monto Afiliación	Monto Anualidad	F. Afiliación	Pagado Hast
13	Socios Codigos EAN	0.00	0.00	01/09/1992	31/12/20

# Recibo	Detalle	Monto	F. Generación	F. Vencimient
20064812	COBRO ANUALIDAD	168.900.00	31/12/2009	12/05/20

The 'Asignación de Servicios' modal window includes the following fields:

- Datos del Servicio:** Tipo de Servicio (dropdown), Tipo de Estado (0 - ND), Afiliación (25/10/2010), Vencimiento (31/12/2011), Anualidad (330), Anual. Calc. (00.00), Afiliación (1200).
- Datos del Código:** Nombre (dropdown), Largo Empresa, Largo Producto, Código País, Consecutivo asignado, Código registrado.

b. EAN incidentes: este es utilizado para registrar cualquier dato importante de la atención tanto de clientes afiliados como de clientes temporales (clientes que no están afiliados y que reciben algún servicio esporádicamente), para el tema de afiliación se utiliza para registrar el estado de la solicitud de inscripción a servicios.

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción crear un nuevo incidente.



Modificar:

Se utiliza para habilitar la opción para modificar los datos del incidente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un incidente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos incluidos en el sistema.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en los registros.



Crear cliente temporal

La función es para ingresar a la pantalla de clientes temporales e ingresar los datos del solicitante.

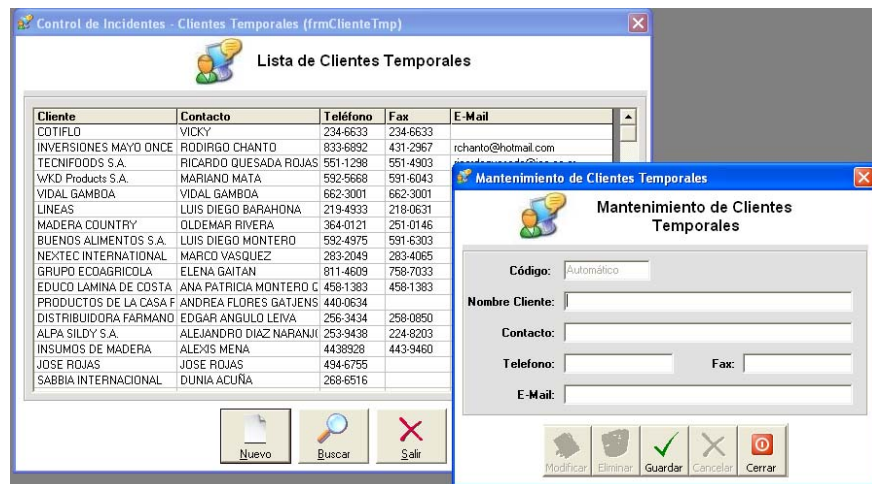


Salir:

Su función es salir del sistema.

Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales



- Mantenimiento de incidentes

Mantenimiento de Incidentes

Nº. Incidente: 1343

Cliente Temp. Mostrar Todos los Inc.

Datos del Cliente | Datos del Incidente

Cliente:
2788-IMPORTADORA LUIS EDUARDO NA

Reportado por:
FULVIO

Telefono:
(506) 2227-1111

Ext.:

Correo Electrónico:

Problemas / Pendientes | Func. X Incidente

Descripción del problema:
ERRORES EN CARGA DE PPRICAT

Proceso de Diagnóstico :

Fecha	Diagnostico	Ingresad
-------	-------------	----------

c. Programas de microsoft: se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar las cartas que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la Dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios, impresos e instructivos utilizados para el procedimiento de afiliación de código de barras “GTIN” son:

- a. Solicitud y reglamento de afiliación: este formulario es utilizado para el cliente anote los datos de direcciones, teléfonos, contactos, entre otros los cuales son transcritos en el sistema EAN asociados. El formulario puede ser consultado en el anexo #3.

- b. Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (anexo #4).
- c. Machote de declaración jurada: este formulario es utilizado por aquellas empresas que tienen menos de un año de operar o que aún no han operado, con el fin de obtener un dato de referencia con el cual determinar el tamaño de empresa que le corresponde, este formulario debe estar firmado por el representante legal y autenticado por un abogado (anexo #12).
- d. Tabla de categorías y cuotas de afiliación: esta tabla es utilizada para evaluar el tamaño de la empresa de acuerdo a las ventas, personal y activos (anexo #1).
- e. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1. Anexo #2.
- f. Carta categoría 1: esta carta se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de diez mil opciones que le fue asignado (anexo #5).
- g. Carta categoría 3: es la carta utilizada para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de mil opciones que le fue asignado (anexo #6).
- h. Carta categoría 5: se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de cien mil opciones que le fue asignado (anexo #7).
- i. Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #8).
- j. Control de la dirección administrativa: este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

Este procedimiento es realizado con el fin de asignar un código de barras para aquellas empresas que requieran etiquetar sus productos bajo este sistema para la venta en diversos comercios que piden dentro de sus requisitos la codificación de los productos.

Existen políticas definidas para la realización del procedimiento, sin embargo no se encuentran documentadas por lo que si existe alguna duda en cuanto a la realización de algún paso debe consultarse con los demás responsables, para hacer un refrescamiento de los conocimientos acerca del procedimiento pero esto puede inducir a errores.

En la descripción de las operaciones se puede observar que no existe un registro de los datos de la empresa en el momento en que esta realiza el primer contacto con el ejecutivo de GS1 Costa Rica, sin embargo si contiene cada uno de los pasos que se realizan actualmente, pero por medio de la observación se determinaron algunos otros que nos están definidos. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

El cumplimiento de los tiempos de respuesta al cliente es el parámetro vital para brindar un servicio al cliente de calidad, que aunque se establece un máximo, los tiempos suelen ser más cortos a fin de agilizar el trámite de obtención del servicio.

El procedimiento esta compuesto por un total de 16 pasos, que en su gran mayoría son realizados por la ejecutiva de servicio al cliente.

Algunos de los pasos no son específicos debido a la falta de claridad y personalización de formularios y documentos propios para el procedimiento.

En la gran mayoría de pasos son utilizados sistemas informáticos para procesar y almacenar la información del cliente, sin embargo según la información recolectada los sistemas tienen diversos errores que no hay sido solucionados, debido a la falta de personal o recarga de funciones del encargado de sistemas, pero que está debidamente documentados a fin de realizar las mejoras en cualquier momento.

I) Conclusiones

Las conclusiones derivadas del análisis del procedimiento de código de barras "GTIN" son:

- a. Se cumple con el objetivo para el cual fue diseñado el procedimiento.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal, lo cual puede provocar errores por su mal interpretación.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. La descripción de las operaciones incluye cada uno de los pasos que se realiza en el procedimiento, sin embargo por medio de la observación se comprobó que no existe un paso formal para solicitar o verificar los clientes que han cancelado por el servicio, además las descripciones no son específicas.
- e. No existe un registro de los principales datos de los clientes que llaman solicitando requisitos para la afiliación de código barras, por lo que no es posible llevar un estado de la empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- f. El paso # 3 contiene 2 pasos que deben realizarse.
- g. No se especifican controles para comprobar que la categoría de tamaño de la empresa haya sido asignada correctamente.
- h. Los sistemas informáticos desarrollados internamente para el almacenamiento de la información, no están interconectados mediante una sola interfaz, por lo que son utilizados como si fueran módulos completamente separados sin relación alguna, además no cubre todas las necesidades de los usuarios debido a que requiere ciertas modificaciones, por fallas en la inclusión de ciertos servicios y que actualmente ninguno de los reportes da datos reales ni confiables debido la parametrización de lo mismo es incorrecta.

- i. Aunque la encuesta aplicada a los clientes indica que el 72% de los clientes encuestados indican que los requisitos de afiliación a GS1 tiene una excelente redacción, estos mezclan la información para adquirir otros servicios.
- j. La encuesta aplicada a los clientes, muestra que el 32% de los entrevistados menciona que el formulario de solicitud y reglamento de afiliación es muy bueno o bueno por lo que este porcentaje muestra cierta inconformidad en cuanto a este formulario. Según el cuestionario aplicado a la formula esta poseen varios errores en su diseño: La información importante no es localizada fácilmente, no posee ningún tipo de codificación, carece de instrucciones para su llenado, no hay el suficiente espacio para transcribir los datos variables y el tamaño de la forma excede el espacio para contener la información. En cuanto a la estructura de la forma hay problemas respecto al mínimo viraje, orden de llenado, secuencia de datos y a la secuencia para la interpretación de los datos. Respecto a la tipografía en la mayor parte del documento utiliza letra del mismo tamaño. Además posee datos desactualizados y que no son requeridos, por otro lado falta incluir espacio para fecha de renovación de contrato, datos de cantón, provincia y distrito.
- k. El formulario de chequeo para documentos de afiliación no tiene título, codificación, los datos variables no son claramente identificables, no tiene un orden para su llenado, no tiene firmas de aprobaciones, bloques para jerarquizar los datos, y el tamaño de la forma es muy pequeño para contener toda la información.
- l. El formulario de machote de declaración jurada no posee datos fijos comprensibles, ya que las instrucciones no están claramente identificadas, el título no es claro, ni indica el objetivo de la misma, además no posee una codificación para la forma ni un orden establecido para su llenado y el tamaño es reducido para la cantidad de datos.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para el procedimiento de código de barras “GTIN” son:

- a. Ampliar las descripciones de cada uno de los pasos.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas, que soliciten los requisitos para la afiliación de código de barras “GTIN” en el sistema EAN incidentes.
- c. Dividir el paso #3 en dos pasos distintos.
- d. Realizar pasos de control para verificar la asignación correcta de la categoría de tamaño de la empresa.
- e. Incluir un paso de revisión de cancelación de servicios (pagos de clientes)
- f. Solicitar al ejecutivo de TI los cambios y reparaciones para el correcto funcionamiento del sistema
- g. Crear un documento de requisitos de afiliación a GS1 específicamente para obtener código de barras.
- h. Realizar las modificaciones al formulario de solicitud y reglamento de afiliación para corregir los errores identificados con el formulario de chequeo del apéndice #1, quitar los datos que no son necesarios, incluir espacio para la fecha de renovación de contratos, provincia, cantón y distrito e incluir instrucciones para el llenado de datos.
- i. Rediseñar el formulario de chequeo de documentos de afiliación de acuerdo a los errores indicados en el apéndice #2.
- j. Efectuar las correcciones del machote de declaración jurada de acuerdo a las faltas identificadas según la lista de chequeo del apéndice #3.

2. AFILIACIÓN DE USUARIO

a) Introducción

Día con día las empresas buscan opciones en la adquisición de servicios con los cuales puedan garantizar que están llevando a cabo sus procesos con mayor eficiencia y utilizando las mejores prácticas para su realización. Es por esta razón que existen empresas que se afilian a GS1 a través de esta opción, con el fin de obtener servicios a precios más cómodos y tener a la mano los beneficios de los servicios a los que tienen acceso.

b) Objetivo del procedimiento

Registrar a las empresas que desean obtener servicios de capacitación y asesoría con costos diferenciados.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y los clientes que soliciten afiliación de usuario.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora Administrativa
- f. Secretaria

e) Políticas o normas de operación

Las políticas para la realización del procedimiento de afiliación de usuario son:

- a. Los documentos que deben enviarse al cliente para solicitar el servicio son los requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3). Si la empresa tiene

menos de un año de operar debe enviarse además el formulario Declaración jurada Anexo #12.

- b. La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la afiliación, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4, según los documentos informados en el documento requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2).
- c. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación como usuario.
- d. El servicio puede generarse para un cliente ya existente o para un cliente nuevo.
- e. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de dos días máximo.
- f. El monto a cancelar por la empresa para adquirir el servicio será acorde al tamaño de la misma, la evaluación se realiza con la tabla categorías y afiliación al servicio del anexo #1 y utilizando los datos de la declaración de renta, declaración jurada y estados financieros suministrados. Si la declaración jurada muestra datos inconsistentes al cliente se le sumará una categoría más. Adicionalmente si la empresa no presenta ninguno de los documentos financieros anteriores automáticamente, clasifica en la categoría #12 (Ver anexo #1). *El monto a cancelar esta compuesto por una membresía anual.*
- g. La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente para adquirir el servicio.
- h. Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación debe de incluirse en el sistema EAN asociados, con la información suministrada en la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3)
- i. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos dos representantes en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de servicio al cliente y ejecutiva de eventos y capacitaciones.

- j. El seminario de inducción no es requisito obligatorio para entregar los credenciales de afiliación al cliente
- k. Los montos indicados serán dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.
- l. Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados para el procedimiento de afiliación de usuario:

- a. Afiliación: inscripción que se realiza para ser miembro de la asociación.
- b. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.
- c. Credenciales de afiliación: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario de afiliación firmado y sellado y el recibo de pago.
- d. Categoría de afiliación: corresponde al tipo de representación que tendrá la empresa en la asamblea anual de asociados, ya se activo con derecho a voz y voto o usuario solamente con derecho a voz.
- e. Subcategoría de afiliación: tipo de servicio que adquiere el cliente. GTIN para aquellas empresas que requieren código de barras, usuario para las empresas que no necesitan código de barras pero si los demás servicios, que requieren EDI web o EDI tradicional, colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.

g) Descripción de operaciones

Los pasos, responsables y tiempo de duración se detalla a continuación:


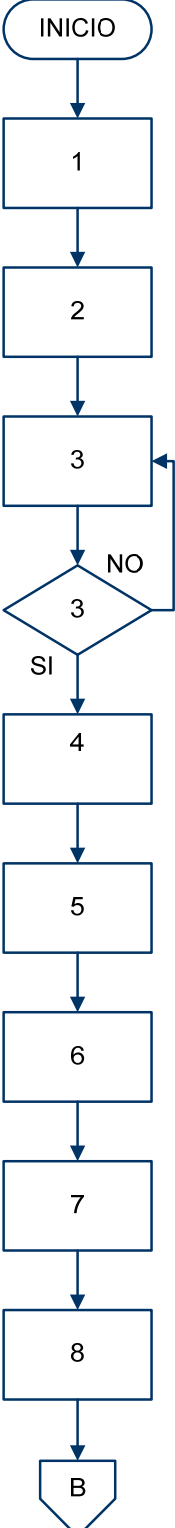
Figura N° 5

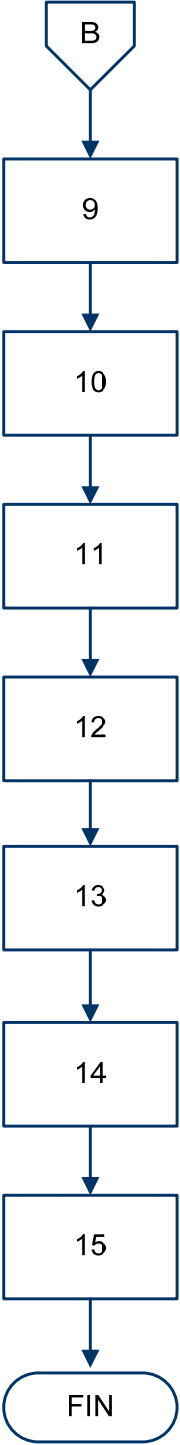
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE USUARIO

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse como una empresa usuaria.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico documentos para solicitar afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Directo ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora administrativa	3- 5 min.
6	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
7	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
8	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.

9	Elaborar la carta de bienvenida del usuario, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	5 min.
10	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente	10 min.
11	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
12	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
13	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
14	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
15	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse como una empresa usuaria.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> D{3} D -- SI --> 4[4] D -- NO --> 3 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> B{B} </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico documentos para solicitar afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	
6	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
7	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	
8	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	

N°	Paso	Diagrama de flujo
9	Elaborar la carta de bienvenida del usuario, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.	 <pre> graph TD B{{B}} --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> FIN([FIN]) </pre>
10	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	
11	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
12	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
13	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	
14	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales	
15	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	DCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS FAI CON DE SAN RAFAEL S.A	LOPEZ	GO

Ascendente Descendente

✓ ✗

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:

Contacto Principal
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contactos

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

○ Actividades

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente: 5

Datos Principales | Contactos | Actividades | Servicios

Información del Asociado:

Número Libro: 11 | Fecha Afiliación: 01/09/1992

Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S...

Nombre Comercial:

Categoría: 48 - CATEGORIA 12

Provincia: 1 - SAN JOSE

Captón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT

Digito: 11801 - CURRIDABAT

Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGL DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PAD...

Estado: Activo Inac...

Gestión de Asociados - Tipos de Actividades (frmActividades)

Tipo	Descripción	CIU	Estado
0	No indica actividad	ND	Activo
1	Agricultura, caza y actividades de servicios relacionadas	A-01	Activo
2	Silvicultura, corta de troncos y actividades de servicio relacionadas	A-02	Activo
3	Pesca, operación de criadero de peces y granja de peces; actividades de servicio relacionar	B-05	Activo
4	Minería de carbón y lignito, extracción de Turba	C-10	Activo
5	Extracción de petróleo crudo y gases naturales, actividades de servicio relacionadas al aci	C-11	Activo
6	Minería de uranio y minerales de torio	C-12	Activo
7	Minería de minerales de metal	C-13	Activo
8	Otros tipos de Minería y canteras	C-14	Activo
9	Producción de alimentos	D-15	Activo
10	Producción de productos de tabaco	D-16	Activo
11	Producción de textiles	D-17	Activo
12	Producción de ornamentos de vestir, adornos y tintorería de pieles	D-18	Activo
13	Curtimiento y vertiduras de cuero, manufactura de equipaje, bolsos de mano, sillas de mont	D-19	Activo
14	Producción de maderas y productos de madera y corcho, excepto muebles, manufactura c	D-20	Activo
15	Producción de papel o productos de papel	D-21	Activo
16	Publicidad, impresión y reproducción de medios grabados	D-22	Activo
17	Producción de coque, productos refinados de petróleo y combustible nuclear	D-23	Activo
18	Producción de níuminos y productos níuminos	D-24	Activo

○ Servicios

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente: 14

Datos Principales | Contactos | Actividades | Servicios

Información del Asociado:

Número Libro: 3 | Fecha Afiliación: 01/09/1992

Razón Social: CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A.

Nombre Comercial: CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A.

Categoría: 48 - CATEGORIA 12

Provincia: 1 - SAN JOSE

Captón: 101 - CANTON DE SAN JOSE

Digito: 10105 - SAN FCO. DE DOS RIOS

Dirección exacta: DE LA BOMBA LA GALERA EN CURRRIDABAT 100MTS AL NORTE Y 50MTS AL ESTE EDIFICIO DE VIDRIOS

Estado: Activo Inactivo

Servicios

Código	Servicio	Monto Afiliación	Monto Anualidad	F. Afiliación	Pagado Hast
13	Socios Codigos EAN	0.00	0.00	01/09/1992	31/12/20

Asignación de Servicios

Datos del Servicio:

Tipo de Servicio: [Dropdown]

Tipo de Estado: 0 - ND

Afiliación: 25/10/2010 | Vencimiento: 31/12/2011

Anualidad: 330 | Anual. Calc.: 00.00 | Afiliación: 1200

Datos del Código:

Nombre: [Dropdown]

Largo Empresa: [Input] | Consecutivo asignado: [Input]

Largo Producto: [Input]

Código País: [Input] | Código registrado: [Input]

b. EAN incidentes: este es utilizado para registrar cualquier dato importante de la atención tanto de clientes afiliados como de clientes temporales (clientes que no están afiliados y que reciben algún servicio esporádicamente), para el tema de afiliación se utiliza para registrar el estado de la solicitud de inscripción a servicios.

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción crear un nuevo incidente.



Modificar:

Se utiliza para habilitar la opción para modificar los datos del incidente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un incidente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos incluidos en el sistema.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla del sistema EAN incidentes.



Crear cliente temporal

La función del botón es para ingresar a la pantalla de clientes temporales e ingresar los datos del solicitante.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales

Lista de Clientes Temporales

Cliente	Contacto	Teléfono	Fax	E-Mail
COTIFLO	VICKY	234-6633	234-6633	
INVERSIONES MAYO DNCE	RODIRGO CHANTO	833-6892	431-2967	rchanto@hotmail.com
TECNIFOODS S.A.	RICARDO QUESADA ROJAS	551-1298	551-4903	
WKD Products S.A.	MARIANO MATA	592-5668	591-6043	
VIDAL GAMBOA	VIDAL GAMBOA	662-3001	662-3001	
LINEAS	LUIS DIEGO BARAHONA	219-4933	218-0631	
MADERA COUNTRY	OLDEMAR RIVERA	364-0121	251-0146	
BUENOS ALIMENTOS S.A.	LUIS DIEGO MONTERO	592-4975	591-6303	
NEXTEC INTERNATIONAL	MARCO VASQUEZ	283-2049	283-4065	
GRUPO ECOAGRICOLA	ELENA GAITAN	811-4609	758-7033	
EDUCO LAMINA DE COSTA	ANA PATRICIA MONTERO G	458-1383	458-1383	
PRODUCTOS DE LA CASA F	ANDREA FLORES GATJENS	440-0634		
DISTRIBUIDORA FARMAND	EDGAR ANGULO LEIVA	256-3434	258-0850	
ALPA SILDY S.A.	ALEJANDRO DIAZ NARANJ	253-9438	224-8203	
INSUMOS DE MADERA	ALEXIS MENA	4438928	443-9460	
JOSE ROJAS	JOSE ROJAS	434-6755		
SABBIA INTERNACIONAL	DUNIA ACUÑA	268-6516		

Mantenimiento de Clientes Temporales

Código: Automático

Nombre Cliente:

Contacto:

Teléfono: Fax:

E-Mail:

Botones: Nuevo, Buscar, Salir, Modificar, Eliminar, Guardar, Cancelar, Cerrar

- Mantenimiento de incidentes

The screenshot shows a software interface for incident management. The main window is titled "Mantenimiento de Incidentes". It features a toolbar with various icons. Below the toolbar, there is a search field for "Nº Incidente" with the value "1343". There are also checkboxes for "Cliente Temp." and "Mostrar Todos los Inc.". The interface is divided into two main sections: "Datos del Cliente" and "Problemas / Pendientes". The "Datos del Cliente" section includes fields for "Cliente" (2788-IMPORTADORA LUIS EDUARDO NA), "Reportado por" (FULVIO), "Telefono" ([506] 2227-1111), "Ext.", and "Correo Electrónico". The "Problemas / Pendientes" section includes a "Func. X Incidente" button, a "Descripción del problema" text area containing "ERRORES EN CARGA DE PRICAT", and a "Proceso de Diagnóstico" section with a table header showing "Fecha", "Diagnostico", and "Ingresad...".

- c. **Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar las cartas que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la Dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios y documentos utilizados para el procedimiento de afiliación de usuario son:

- a. Solicitud y reglamento de afiliación: este formulario es utilizado para que el cliente anote los datos de direcciones, teléfonos, contactos, entre otros los cuales son transcritos en el sistema EAN asociados. El formulario puede ser consultado en el anexo #3.
- b. Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (anexo #4).

- c. Machote de declaración jurada: este formulario es utilizado por aquellas empresas que tienen menos de un año de operar o que aún no han operado, con el fin de obtener un dato de referencia con el cual determinar el tamaño de empresa que le corresponde, este formulario debe estar firmado por el representante legal y autenticado por un abogado (anexo #12).
- d. Tabla de categorías y cuotas de afiliación: esta tabla es utilizada para evaluar el tamaño de la empresa de acuerdo a las ventas y activos (anexo #1).
- e. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (anexo #2).
- f. Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 10).
- g. Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #8).
- h. Control de la dirección administrativa: este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo #9).

k) Análisis

El procedimiento de afiliación usuario esta diseñado para aquellas empresas que quieren ser parte de GS1 Costa Rica y recibir los beneficios como asociado sin necesidad de tener un código de barras, como por ejemplo importadores, distribuidores, entre otros.

El procedimiento tiene políticas claramente establecidas, sin embargo actualmente no existe ningún documento donde estén definidas, lo cual dificulta la capacitación de los responsables.

No existe un registro de las empresas en el momento de establecer el primer contacto para la afiliación tal y como se observa en el la descripción de la operaciones.

Existen tiempos preestablecidos para dar una respuesta al cliente acorde a los diferentes pasos y revisiones que se realizan a lo largo del procedimiento.

El procedimiento esta compuesto por un total de 15 pasos que en general son realizados por la ejecutiva de servicio al cliente y para su realización se utilizan diversos sistemas informáticos. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Además según la descripción de las operaciones, algunos de los pasos no son lo suficientemente claros debido a que los formularios y procedimientos poseen deficiencias en su diseño y personalización para la solicitud de este servicio.

Por otro lado la utilización de sistemas es un punto clave para la realización del procedimiento, sin embargo actualmente el sistema presenta varias fallas disfuncionales que no permiten la agilidad en el procedimiento.

I) Conclusiones

Las conclusiones derivadas del análisis del procedimiento afiliación de usuario son:

- a. El procedimiento cumple el objetivo para el cual fue diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. No existe un control de los principales datos de los cliente que llaman solicitando requisitos para la afiliación de usuario, por lo que no es posible llevar un estado de la empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- e. El paso # 3 contiene 2 pasos que deben realizarse.

- f. La descripción de las operaciones incluye cada uno de los pasos que se realiza en el procedimiento, sin embargo por medio de la observación se comprobó que no existe un paso formal para solicitar o verificar los clientes que han cancelado por el servicio, además las descripciones no son específicas.
- g. No se especifican controles para comprobar que la categoría de tamaño de la empresa haya sido asignada correctamente.
- h. Los sistemas informáticos desarrollados internamente para el almacenamiento de la información, no están interconectados mediante una sola interfaz, por lo que son utilizados como si fueran módulos completamente separados, sin relación alguna, además presenta errores de operación en la inclusión de servicios y generación de reportes.
- i. Aunque la encuesta aplicada a los clientes indica que el 72% de los clientes encuestados indican que los requisitos de afiliación a GS1 tiene una excelente redacción, estos mezclan la información para adquirir otros servicios.
- j. La encuesta aplicada a los clientes, muestra que el 32% de los entrevistados menciona que el formulario de solicitud y reglamento de afiliación es muy bueno o bueno por lo que este porcentaje muestra cierta inconformidad en cuanto a este formulario. Según el cuestionario aplicado a la formula esta poseen varios errores en su diseño: La información importante no es localizada fácilmente, no posee ningún tipo de codificación, carece de instrucciones para su llenado, no hay el suficiente espacio para transcribir los datos variables y el tamaño de la forma excede el espacio para contener la información. En cuanto a la estructura de la forma hay problemas respecto al mínimo viraje, orden de llenado, secuencia de datos y a la secuencia para la interpretación de los datos. Respecto a la tipografía en la mayor parte del documento utiliza letra del mismo tamaño. Además posee datos desactualizados y que no son requeridos, y falta incluir espacio para fecha de renovación de contrato, datos de cantón, provincia y distrito.

- k. El formulario de chequeo para documentos de afiliación no tiene título, codificación, los datos variables no son claramente identificables, no tiene un orden para su llenado, no tiene firmas de aprobaciones, bloques para diferenciar jerarquizar los datos, y el tamaño de la forma es muy pequeño para contener toda la información.
- l. El formulario de machote de declaración jurada no posee datos fijos comprensibles ya que las instrucciones no están claramente identificadas, no posee una codificación para la forma ni un orden establecido para su llenado y el tamaño es reducido para la cantidad de de datos.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento de código son:

- a. Ampliar las descripciones de cada uno de los pasos.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos para la afiliación usuario en el sistema EAN incidentes.
- c. Dividir el paso #3 en dos pasos distintos.
- d. Incluir un paso de revisión de cancelación de servicios (pagos de clientes).
- e. Realizar pasos de control para verificar que la asignación de la categoría de tamaño de la empresa.
- f. Crear un documento de requisitos de afiliación a GS1 específicamente para afiliarse como usuario.
- g. Realizar las modificaciones al formulario de solicitud y reglamento de afiliación para corregir los errores identificados con el formulario de chequeo del apéndice #1.
- h. Rediseñar el formulario de chequeo de documentos de afiliación de acuerdo a los errores indicados en el apéndice #2.
- i. Efectuar las correcciones del machote de declaración jurada de acuerdo a las faltas identificadas según la lista de chequeo del apéndice #3.

3. AFILIACIÓN DE COLABORADOR

a) Introducción

En el mercado existen una serie de empresas que brindan soluciones de equipo, sistemas de información y asesoría en herramientas complementarias a los servicios brindados por GS1 Costa Rica, es por este razón que la categoría colaborar agrupa a aquellas compañías que desean que se publiquen sus datos como empresa que se capacita y es miembro de GS1 como un valor agregado a sus clientes y como un medio para publicitarse.

b) Objetivo del procedimiento

Inscribir a las empresas que desean obtener servicios de capacitación y asesoría con costos diferenciados y promocionar sus servicios complementarios.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y los clientes que soliciten la afiliación colaborador.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora administrativa
- f. Secretaria

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Los documentos que deben enviarse al cliente para solicitar el servicio son los requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3). Si la empresa tiene menos de un año de operar debe enviarse además el formulario declaración jurada Anexo #12.
- b. La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la afiliación, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4, según los documentos informados en el documento Requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2).
- c. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación como colaborador.
- d. El servicio puede generarse para un cliente ya existente o para un cliente nuevo.
- e. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de dos días máximo.
- f. El monto a cancelar por la empresa para adquirir el servicio será acorde al tamaño de la misma, la evaluación se realiza con la tabla categorías y afiliación al servicio del anexo #1 y utilizando los datos de la declaración de renta, declaración jurada y estados financieros suministrados. Si la declaración jurada muestra datos inconsistentes al cliente se le sumará una categoría más. Adicionalmente si la empresa no presenta ninguno de los documentos financieros anteriores automáticamente clasifica en la categoría #12 (Ver anexo #1). *El monto esta cancelar esta compuesto por una membresía anual.*
- g. La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente para adquirir el servicio.

- h. La empresa debe incluirse en la lista de empresas proveedoras y en la página web, además tiene derecho a enviar material publicitario para poner en la estructura para documentos del salón de capacitación.
- i. Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación debe de incluirse en el sistema EAN asociados, con la información suministrada en la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3).
- j. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos dos representantes en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.
- k. El seminario de inducción no es requisito obligatorio para entregar los credenciales de afiliación al cliente.
- l. Los montos indicados serán dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.
- m. Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados para el procedimiento de afiliación de colaborador son:

- a. Afiliación: inscripción que se realiza para ser miembro de la asociación.
- b. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.
- c. Credenciales de afiliación: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario de afiliación firmado y sellado y el recibo de pago.

- d. Categoría de afiliación: corresponde al tipo de representación que tendrá la empresa en la asamblea anual de asociados, ya sea activo con derecho a voz y voto o usuario solamente con derecho a voz.
- e. Subcategoría de afiliación: tipo de servicio que adquiere el cliente. GTIN para aquellas empresas que requieren código de barras, usuario para las empresas que no necesitan código de barras pero si los demás servicios, que requieren EDI WEB o EDI tradicional, colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.

g) Descripción de operaciones


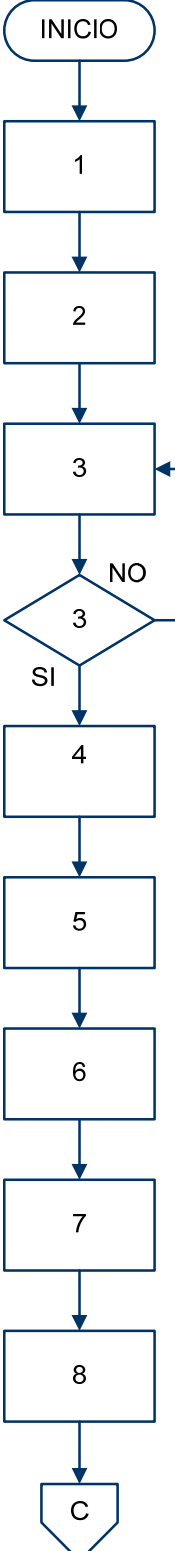
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

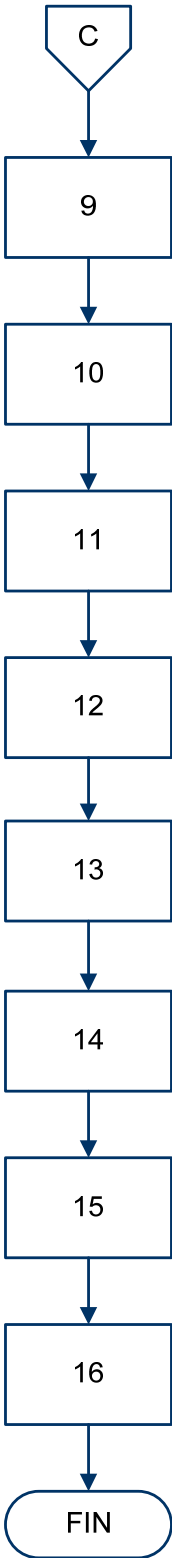
Figura N° 6
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN
COLABORADOR

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse como colaborador.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora administrativa	3- 5 min.
6	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
7	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
8	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.

9	Elaborar la carta de bienvenida colaborador, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora Administrativa	5 min.
10	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Directora administrativa Ejecutiva de eventos y capacitaciones	10 min.
11	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
12	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
13	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
14	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
15	Solicitar la información de los servicios que brinda el colaborador y los datos de la empresa a los que pueden contactarlos las demás empresas.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
16	Archivar el expediente del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse como colaborador.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> D3{3} D3 -- SI --> 4[4] D3 -- NO --> 3 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> C[/C/] </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa.	
4	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el sistema EAN incidentes.	
5	Evaluar y definir la categoría de tamaño de la empresa.	
6	Comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
7	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	
8	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	

N°	Paso	Diagrama de flujo
9	Elaborar la carta de bienvenida colaborador, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	 <pre> graph TD C{{C}} --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> FIN([FIN]) </pre>
10	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	
11	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
12	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
13	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	
14	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
15	Solicitar la información de los servicios que brinda el colaborador y los datos de la empresa a los que pueden contactarlos las demás empresas.	
16	Archivar el expediente del cliente.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN R&F&FI S A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

✓ ✗

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:
 Contacto Principal:
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contatos

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

o Actividades

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados' application. The main window has tabs for 'Datos Principales', 'Contactos', 'Actividades', and 'Servicios'. The 'Actividades' tab is active, showing a table with columns 'Código' and 'Actividad'. A modal window titled 'Gestión de Asociados - Tipos de Actividades (frmActividades)' is open, displaying a table of activity types.

Tipo	Descripción	CIU	Estado
0	No indica actividad	ND	Activo
1	Agricultura, caza y actividades de servicios relacionadas	A-01	Activo
2	Silvicultura, corta de troncos y actividades de servicio relacionadas	A-02	Activo
3	Pesca, operación de criadero de peces y granja de peces; actividades de servicio relacion	B-05	Activo
4	Minería de carbón y lignito, extracción de Turba	C-10	Activo
5	Extracción de petróleo crudo y gases naturales, actividades de servicio relacionadas al ac	C-11	Activo
6	Minería de uranio y minerales de torio	C-12	Activo
7	Minería de minerales de metal	C-13	Activo
8	Otros tipos de Minería y canteras	C-14	Activo
9	Producción de alimentos	D-15	Activo
10	Producción de productos de tabaco	D-16	Activo
11	Producción de textiles	D-17	Activo
12	Producción de ornamentos de vestir, adornos y tintorería de pieles	D-18	Activo
13	Curtiembre y verdaduras de cuero, manufactura de equipaje, bolsos de mano, sillas de mont	D-19	Activo
14	Producción de maderas y productos de madera y corcho, excepto muebles, manufactura c	D-20	Activo
15	Producción de papel o productos de papel	D-21	Activo
16	Publicidad, impresión y reproducción de medios grabados	D-22	Activo
17	Producción de coque, productos refinados de petróleo y combustible nuclear	D-23	Activo
18	Producción de químicos y productos químicos	D-24	Activo

o Servicios

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados' application. The main window has tabs for 'Datos Principales', 'Contactos', 'Actividades', and 'Servicios'. The 'Servicios' tab is active, showing a table with columns 'Código', 'Servicio', 'Monto Afiliación', 'Monto Anualidad', 'F. Afiliación', and 'Pagado Hast'. A modal window titled 'Asignación de Servicios' is open, displaying fields for service assignment.

Código	Servicio	Monto Afiliación	Monto Anualidad	F. Afiliación	Pagado Hast
13	Socios Codigos EAN	0.00	0.00	01/09/1992	31/12/20

# Recibo	Detalle	Monto	F. Generación	F. Venciment
20064812	COBRO ANUALIDAD	168.900.00	31/12/2009	12/05/20

The 'Asignación de Servicios' modal window includes the following fields:

- Datos del Servicio:** Tipo de Servicio (dropdown), Tipo de Estado (0 - ND), Afiliación (25/10/2010), Vencimiento (31/12/2011), Anualidad (330), Anual. Calc. (00.00), Afiliación (1200).
- Datos del Código:** Nombre (dropdown), Largo Empresa, Largo Producto, Código País, Consecutivo asignado, Código registrado.

b. EAN incidentes: este es utilizado para registrar cualquier dato importante de la atención, tanto de clientes afiliados como de clientes temporales (clientes que no están afiliados y que reciben algún servicio esporádicamente), para el tema de afiliación se utiliza para registrar el estado de la solicitud de inscripción a servicios.

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción crear un nuevo incidente.



Modificar:

Se utiliza para habilitar la opción para modificar los datos del incidente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un incidente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos incluidos en el sistema.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla EAN incidentes.



Crear cliente temporal

La función es para ingresar a la pantalla de clientes temporales e ingresar los datos del solicitante.

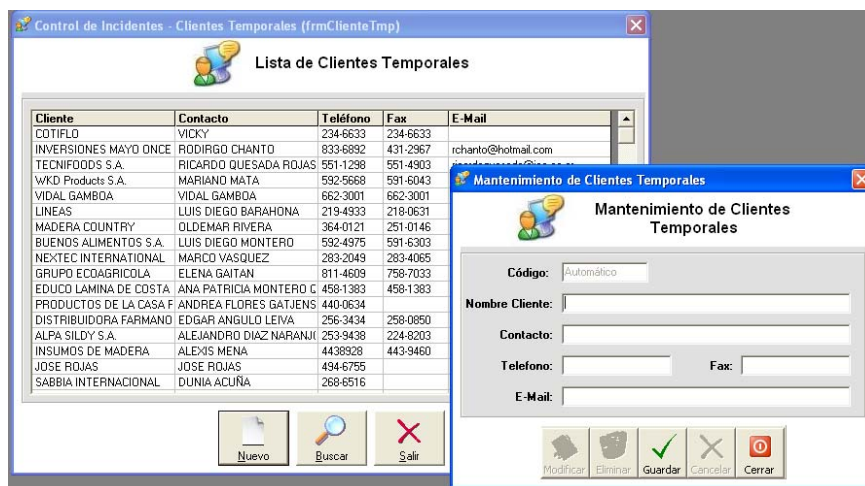


Salir:

Su función es salir del sistema.

Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales



- Mantenimiento de incidentes

Mantenimiento de Incidentes

Problemas / Pendientes Func. X Incidente

Descripción del problema:
ERRORES EN CARGA DE PRICAT

Proceso de Diagnóstico :

Fecha	Diagnostico	Ingresad
-------	-------------	----------

c. Programas de microsoft: se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar la carta que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la Dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios y documentos utilizados para el procedimiento de afiliación de colaborador son:

- a. Solicitud y reglamento de afiliación: este formulario es utilizado para que el cliente anote los datos de direcciones, teléfonos, contactos, entre otros los cuales son transcritos en el sistema EAN asociados. El formulario puede ser consultado en el anexo #3.

- b. Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (anexo #4).
- c. Machote de declaración jurada: este formulario es utilizado por aquellas empresas que tiene menos de un año de operar o que aún no han operado, con el fin de obtener un dato de referencia con el cual determinar el tamaño de empresa que le corresponde, este formulario debe estar firmado por el representante legal y autenticado por un abogado (anexo #12).
- d. Tabla de categorías y cuotas de afiliación: esta tabla es utilizada para evaluar el tamaño de la empresa de acuerdo a las ventas y activos (anexo #1).
- e. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (anexo #2).
- f. Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #11).
- g. Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #8).
- h. Control de la dirección administrativa: Este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

Este procedimiento de afiliación es utilizado para aquellas empresas que brindan algún servicio de venta de equipo, sistemas informáticos o asesoría relacionados con los servicios brindados por GS1 Costa Rica y que colaboran en la mejora de la cadena de abastecimiento.

Las políticas para este procedimiento se encuentran establecidas, sin embargo no existe ningún documento que donde puedan ser consultadas, lo que dificulta la capacitación del personal y puede provocar errores en su aplicación.

Según la descripción de las operaciones no existe ningún paso donde se registren los datos de las empresas, que soliciten afiliación colaborador. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

El procedimiento está compuesto por un total de 16 pasos, realizados principalmente por la ejecutiva de servicio al cliente quién posee la mayor responsabilidad de cada una de las actividades y quién debe velar por el cumplimiento de las mismas, para un término exitoso de todo el procedimiento.

Algunos de los pasos no son los suficientemente claros debido a fallas en los formularios y documentos utilizados para la realización de los mismos.

En la gran mayoría de pasos son utilizados sistemas informáticos para procesar y almacenar la información del cliente, sin embargo según la información recolectada los sistemas tiene diversos errores que no hay sido solucionados, debido a la falta de personal o recarga de funciones del encargado de sistemas, pero que está debidamente documentados a fin de realizar las mejoras en cualquier momento.

I) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple los objetivos para los cuales está diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. La descripción de las operaciones muestra los pasos tal y como son realizados, sin embargo por medio de la observación se determinó que algunas de las descripciones de cada paso son escasas.
- e. No existe un paso donde se registren los principales datos de los clientes que llaman solicitando requisitos para la afiliación colaborador, por lo que no es posible llevar un estado de la empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- f. El paso #3 contiene 2 pasos en uno solo.
- g. Por medio de la observación se comprobó que no existe un paso para verificar los clientes que han realizado el pago para adquirir el servicio.
- h. No se especifican controles para comprobar que la categoría de tamaño de la empresa haya sido asignada correctamente.
- i. Algunos de los pasos no son específicos y quedan dudas de que información enviar o solicitar.
- j. Los sistemas informáticos desarrollados internamente para el almacenamiento de la información, no están interconectados mediante una sola interfaz, por lo que son utilizados como si fueran módulos completamente separados, sin relación alguna.

- k. Aunque la encuesta aplicada a los clientes indica que el 72% de los clientes encuestados indican que los requisitos de afiliación a GS1 tiene una excelente redacción, estos mezclan la información para adquirir otros servicios.
- l. La encuesta aplicada a los clientes muestra que el 32% de los entrevistados menciona que el formulario de solicitud y reglamento de afiliación es muy bueno o bueno, por lo que este porcentaje muestra cierta inconformidad en cuanto a este formulario. Según el cuestionario aplicado a la formula esta posee varios errores en su diseño: La información importante no es localizada fácilmente, no posee ningún tipo de codificación, carece de instrucciones para su llenado, no hay el suficiente espacio para transcribir los datos variables y el tamaño de la forma excede el espacio para contener la información. En cuanto a la estructura de la forma hay problemas respecto al mínimo viraje, orden de llenado, secuencia de datos y a la secuencia para la interpretación de los datos. Respecto a la tipografía en la mayor parte del documento utiliza letra del mismo tamaño. Además posee datos desactualizados y que no son requeridos, por otro lado falta incluir espacio para fecha de renovación de contrato, datos de cantón, provincia y distrito.
- m. El formulario de chequeo para documentos de afiliación no tiene título, codificación, los datos variables no son claramente identificables, no tiene un orden para su llenado, no tiene firmas de aprobaciones, bloques para diferenciar jerarquizar los datos, y el tamaño de la forma es muy pequeño para contener toda la información.
- n. El formulario de machote de declaración jurada no posee datos fijos comprensibles ya que las instrucciones no están claramente identificadas, el título no es claro, ni indica el objetivo de la misma, además no posee una codificación para la forma ni un orden establecido para su llenado y el tamaño es reducido para la cantidad de datos.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son:

- a. Aclarar y ampliar la descripción de los pasos.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos para la afiliación colaborador en el sistema EAN incidentes.
- c. Separar el paso #3 en 2 pasos distintos.
- d. Realizar pasos de control para verificar que la asignación de la categoría de tamaño de la empresa haya sido establecida correctamente.
- e. Crear un documento de requisitos de afiliación a GS1 específicamente para afiliarse como colaborador.
- f. Realizar las modificaciones al formulario de solicitud y reglamento de afiliación para corregir los errores identificados con el formulario de chequeo del apéndice #1.
- g. Rediseñar el formulario de chequeo de documentos de afiliación de acuerdo a los errores indicados en el apéndice #2.
- h. Efectuar las correcciones del machote de declaración jurada de acuerdo a las faltas identificadas según la lista de chequeo del apéndice #3.

4. AFILIACIÓN EDI WEB

a) Introducción

El comercio electrónico se ha convertido en una herramienta que facilita las transacciones comerciales de las empresa, sin embargo es importante que cada una de las organizaciones y compañías tenga una identificación única similar a una cédula de identificación, que garantice que a nivel de sistemas de información se puedan transmitir datos de una entidad a otra, por medios electrónicos identificando a cada una de las entidades con un código de localización.

b) Objetivo del procedimiento

Registrar a las empresas pequeñas que desean obtener un código de localización para identificar ubicaciones y trabajar en comercio electrónico.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y las empresas que solicitan la afiliación por código de localización.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora administrativa

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Para solicitar este servicio la empresa debe estar afiliada con otro servicio, ya sea afiliación código de barras GTIN, usuario o colaborador.
- b. Los documentos que deben enviarse al cliente son la carta machote de solicitud GLN (anexo #13), el cliente debe presentar 2 machotes con la información llena, firmados por el representante legal y la lista de productos con el código de barras de cada uno.
- c. Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación código de localización se le debe generar el servicio en el sistema control GLN.
- d. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación para obtener EDI WEB
- e. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de dos días máximo.
- f. La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente para adquirir el servicio.
- g. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos dos representantes en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.
- h. El servicio tiene un costo de un 25% de la membresía anual que cancela actualmente la empresa, los montos a cancelar son dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.
- i. El seminario de inducción no es requisito obligatorio para entregar los credenciales de afiliación GLN al cliente.
- j. Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Afiliación: inscripción que se realiza para ser miembro de la asociación.
- b. Código de Localización "GLN": número que se utiliza para identificar a una compañía u organización como una entidad legal. Asimismo los GLNs se utilizan para identificar localizaciones físicas o entidades funcionales dentro de la compañía.
- c. Credenciales de afiliación GLN: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario machote de solicitud GLN firmado y sellado y el recibo de pago.

g) Descripción de operaciones


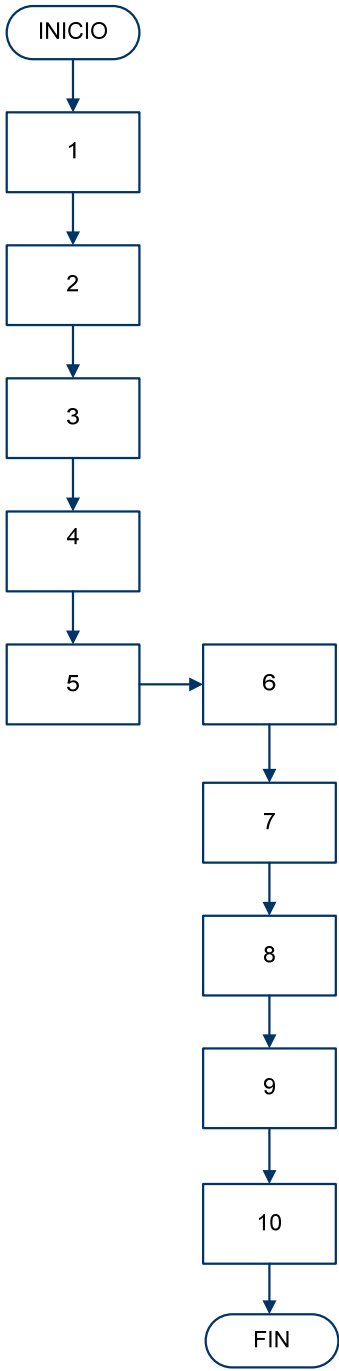
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 7

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE EDI WEB

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse para obtener código de localización.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos para afiliación GLN.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Evaluar y comunicar al cliente el monto a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
5	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	Generar el código de localización en el sistema GLN	Directora administrativa	5-10 min.
7	Elaborar la carta de bienvenida de usuario GLN, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
8	Recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación GLN y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
9	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
10	Archivar el machote de solicitud de GLN adicional en el expediente del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes actuales y potenciales que solicitan afiliarse para obtener código de localización.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos para afiliación GLN.	
4	Evaluar y comunicar al cliente el monto a cancelar.	
5	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	
6	Generar el código de localización en el sistema GLN	
7	Elaborar la carta de bienvenida de usuario GLN y personalizarla con los datos de la empresa.	
8	Recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación GLN y sellarlos.	
9	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	
10	Archivar el machote de solicitud de GLN adicional en el expediente del cliente e incluir al cliente en el control de la dirección administrativa	

i) Sistemas de información

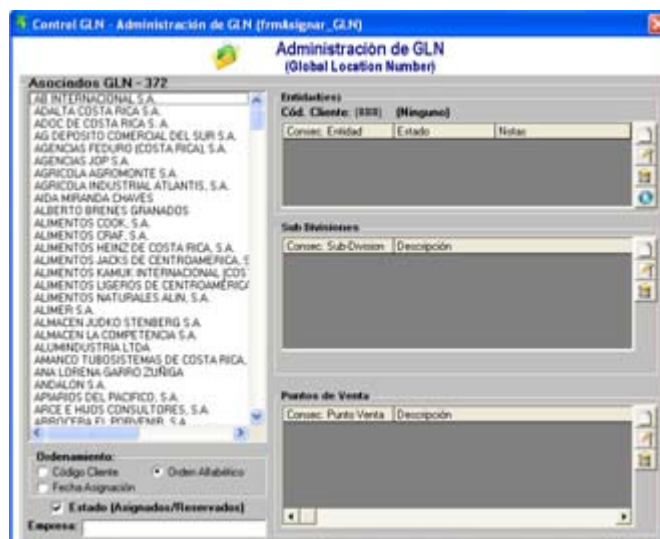
Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

a. **Control GLN:** Este sistema se utiliza para generar el código de localización que se le asigna al cliente. Las pantallas que se utilizan son:

- o Pantalla principal (controles)



- o Búsqueda de clientes



- Mantenimiento de subdivisiones

The screenshot shows a software interface for managing subdivisions. The title bar reads 'Control GLN - Mantenimiento SubDivisiones (frmMantSubDivisiones)'. The main window title is 'Mantenimiento de SubDivisiones'. Below the title, the company name 'ALMACEN JUDEO STENBERG S.A.' is displayed. The form includes several input fields: 'Cód. Cliente' with a value of '000', 'Consecutivo Entidad' with a value of '001', 'Descripción' with a value of 'ALMACEN JUDEO STENBERG S.A.', and 'Fecha Asignación' with a value of '11/01/2008'. There is also a 'Consecutivo Sub-División' field with a value of '0'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel).

- b. Programas de micr osoft:** Se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar la carta que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la Dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios y documentos utilizados para el procedimiento de afiliación de EDI WEB son:

- a. Machote de solicitud GLN: esta carta es utilizada para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (anexo #13).
- b. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (anexo #2).
- c. Carta de bienvenida usuario GLN: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #14).
- d. Control de la dirección administrativa: este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

El procedimiento es aplicado para todas aquellas empresas pequeñas o medianas que requieren un código de localización, ya sea para identificarse en transacciones de comercio electrónico o para identificar localizaciones dentro de las mismas.

Este procedimiento es sencillo, ya que para obtener el servicio debe de procesarse previamente una afiliación de código de barras, usuario o colaborador.

Los pasos son realizados según como se muestran en la descripción de las operaciones y además cada uno indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Solamente se utiliza un formulario y dos documentos para la realización del procedimiento el cual consta de 10 pasos para su realización.

Por otro lado se utilizan sistemas informáticos a lo largo de sus pasos para la realización de los mismos.

Algunos de los pasos son específicos debido a que los formularios y documentos no están personalizados el procedimiento.

l) Conclusiones

Las conclusiones para este procedimiento son:

- a. El cumple con el objetivo para el cual fue diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal y puede inducir a errores.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. Por medio de la observación de las tareas se identificó que falta mayor descripción en los pasos.

- e. No existe un control de los principales datos de los cliente que llaman solicitando requisitos para la afiliación de código localización, por lo que no es posible llevar un estado de la empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- f. El paso #3 contiene 2 pasos en una sola descripción.
- g. No existe un paso para verificar los clientes que ya hayan cancelado por la adquisición del servicio.
- h. Los sistemas informáticos desarrollados internamente para el almacenamiento de la información, no están interconectados mediante una sola interfaz, por lo que son utilizados como si fueran módulos completamente separados, sin relación alguna.
- i. Los requisitos de afiliación a GS1 mezcla la información para adquirir otros servicios.
- j. No existe un formulario de chequeo de documentos para verificar los documentos presentados para solicitar EDI WEB.
- k. El machote de solicitud GLN no tiene un título claro, ni que indique el objetivo de uso de esa forma y los datos fijos no son comprensibles.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones para este procedimiento son:

- a. Ampliar las descripciones de los pasos.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos para la afiliación de localización en el sistema EAN incidentes.
- c. Dividir el paso # en 2 pasos distintos.
- d. Incluir un paso para verificar los clientes que han cancelado el monto indicado para adquirir el servicio.
- e. Crear un documento de requisitos de afiliación para solicitar un EDI WEB.

- f. Incluir en el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4 una sección para la revisión de los papeles relacionados con la afiliación de EDI WEB.
- g. Realizar las correcciones del machote de solicitud GLN según las faltas identificadas en el formulario de chequeo del apéndice #4 y además cambiar el nombre de la forma por formulario de solicitud EDI Web.

5. AFILIACIÓN EDI TRADICIONAL

a) Introducción

En el mercado costarricense existen una serie de empresas, cuyo volumen de transacciones hacen que tengan que poseer sistemas de información en sus servidores para trabajar localmente, ya que el trabajar utilizando páginas de internet sin duda alguna volvería la operación mucho más tediosa y los datos no estarían almacenados localmente para hacer consultas de forma ágil, es por este razón que la afiliación EDI tradicional permite realizar transacciones de comercio electrónico con sistemas que almacenan, envían y reciben datos en servidores ubicados en las instalaciones de la compañía, a fin de garantizar a las empresas que su información sea resguardada internamente, sin dejar de lado que siempre necesitarán internet para la transmisión de datos más no para su almacenamiento.

b) Objetivo del procedimiento

Registrar a las empresas grandes que desean obtener un código de localización para identificar ubicaciones y trabajar en comercio electrónico.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y las empresas que realizan gran volumen de transacciones diarias y que solicitan la afiliación por EDI tradicional.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora administrativa

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Para solicitar este servicio la empresa debe estar afiliada con otro servicio, ya sea afiliación código de barras GTIN, usuario o colaborador.
- b. Los documentos que deben enviarse al cliente son la carta machote de solicitud EDI tradicional (anexo #15), el cliente debe presentar 2 machotes con la información llena, firmados por el representante legal y el comprobante de pago.
- c. Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación EDI tradicional se le debe generar el servicio en el sistema Control GLN.
- d. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación, para obtener código de localización para el servicio de EDI tradicional.
- e. La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente.
- f. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos 1 representante en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.
- g. El servicio tiene un costo de un ¢55.000 mensuales o ¢605.000 anuales.
- h. El seminario de inducción no es requisito obligatorio para entregar los credenciales de afiliación EDI tradicional al cliente.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Afiliación: inscripción que se realiza para ser miembro de la asociación.
- b. Casillero EDI: correo electrónico por el que viajarán los mensajes de comercio electrónico.

- c. Credenciales de afiliación EDI tradicional: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, 1 machote EDI tradicional firmado y sellado y el recibo de pago.

g) Descripción de operaciones


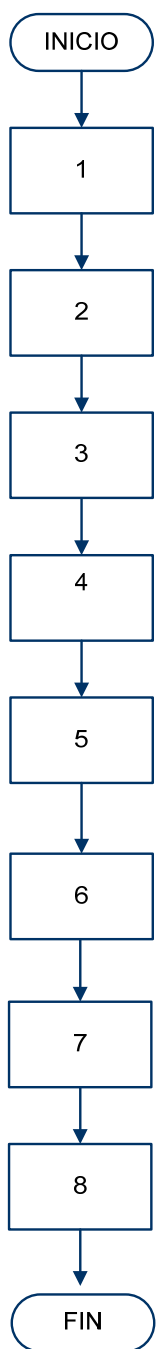
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

**Figura N° 8
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA EDI WEB**

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes solicitando afiliarse como una empresa de EDI tradicional.	Ejecutiva de servicio al cliente	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Generar el código de localización en el sistema control GLN.	Directora administrativa	5-10 min.
5	Elaborar la carta de localización- socio EDI del cliente, personalizarla con los datos del cliente y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
6	Recoger las firmas de los credenciales de afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	10 min.
7	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.

8	Archivar el machote de solicitud de GLN adicional en el expediente del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.
---	---	----------------------------------	--------

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes solicitando afiliarse como una empresa de EDI tradicional.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos de afiliación.	
4	Generar el código de localización en el sistema control GLN.	
5	Elaborar la carta de localización- socio EDI del cliente, personalizarla con los datos del cliente y solicitar el recibo de pago.	
6	Recoger las firmas de los credenciales de afiliación.	
7	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	
8	Archivar el machote de solicitud de GLN adicional en el expediente del cliente.	

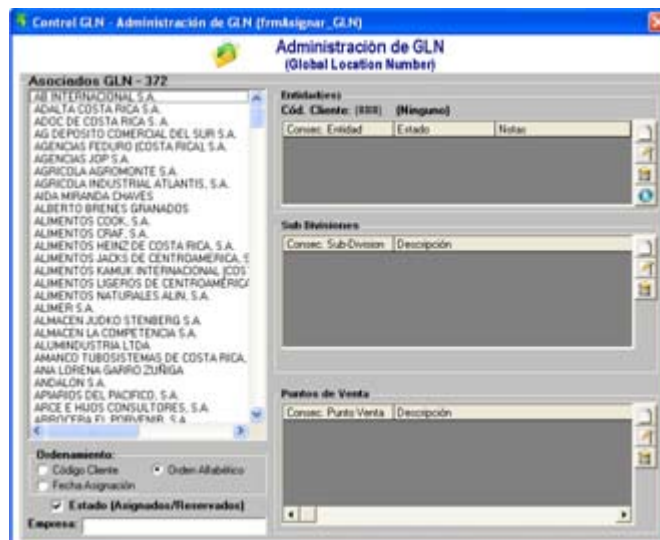
i) Sistemas de información

a. **Sistema GLN:** este sistema se utiliza para generar el código de localización que se le asigna al cliente. Las pantallas que se utilizan son:

- o Pantalla principal (controles)



- o Búsqueda de clientes



- Mantenimiento de subdivisiones

The screenshot shows a software interface for managing subdivisions. The title bar reads 'Control G.N. - Mantenimiento SubDivisiones (frmMantSubDivisiones)'. The main window title is 'Mantenimiento de SubDivisiones'. Below this, the company name 'ALMACEN JUDEO STENBERG S.A.' is displayed. The form includes several input fields: 'Cód. Cliente' (with '123' entered), 'Consecutivo Entidad' (with '123' entered), 'Descripción' (with 'ALMACEN JUDEO STENBERG S.A.' entered and highlighted), and 'Fecha Asignación' (with '11/01/2008' selected from a dropdown). At the bottom, there is a 'Consecutivo Sub-Division' field with '0' entered. Two buttons, 'Aceptar' (with a green checkmark) and 'Cancelar' (with a red X), are located at the bottom center.

- b. Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar la carta que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios utilizados para el procedimiento de afiliación de código de localización son:

- a. Machote de solicitud EDI tradicional: esta carta es utilizada para que el cliente solicite la afiliación y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (anexo #15).
- b. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (anexo #2).
- c. Carta de localización – Socio EDI: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #16).
- d. Control de la dirección administrativa: este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

El procedimiento está diseñado para aquellas empresas que tienen grandes volúmenes de facturación diario, que necesitan tener un sistema informático local para el manejo de las mismas y que requieren un código de localización para su identificación para ambientes de comercio electrónico de las mismas.

Existen políticas claramente definidas para la realización del procedimiento, sin embargo no posee un documento de consulta donde puedan ser revisadas las mismas.

El procedimiento consta de un total de 9 pasos, para los cuales se utilizan varios sistemas informáticos para su realización, además de varios formularios e instructivos. Cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

l) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. Se cumple con el objetivo para el cual fue diseñado el procedimiento.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. El procedimiento es manejado de forma cautelosa ya que está diseñado para empresas muy grandes con altos volúmenes de transacciones.
- e. Por medio de la observación se comprobó la realización de los pasos, sin embargo la descripción es escasa.
- f. No existe un control de los principales datos de los clientes que llaman solicitando requisitos para la afiliación EDI tradicional, por lo que no es posible llevar un estado de las empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.

- g. El paso #3 incluye 2 pasos en uno mismo.
- h. Durante la observación del procedimiento se comprobó que en el paso #4, se indica a la directora administrativa que debe incluir dentro de la facturación mensual o anual al cliente que solicita el servicio de EDI tradicional.
- i. No hay un formulario de chequeo para verificar la presentación de los documentos que se solicitan para la afiliación EDI tradicional.
- j. Los sistemas informáticos desarrollados internamente para el almacenamiento de la información, no están interconectados mediante una sola interfaz, por lo que son utilizados como si fueran módulos completamente separados, sin relación alguna.
- k. Los requisitos de afiliación a GS1 contienen mucha información en un espacio reducido y además mezcla la información para adquirir otros servicios.
- l. El formulario machote EDI tradicional no tiene un título claro, ni que indique el objetivo de uso de esa forma y los datos fijos no son comprensibles.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son:

- a. Ampliar la descripción de los pasos.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos para la afiliación de código de barras "GTIN" en el sistema EAN incidentes.
- c. Separar el paso # 3 en 2 pasos distintos y ampliar su descripción.
- d. Incluir dentro del paso #4 la indicación a la directora administrativa para que facture el servicio mensual o anual.
- e. Incluir en el formulario de chequeo los documentos solicitados para afiliación EDI tradicional del anexo #4.
- f. Crear un documento de requisitos a GS1 específicamente para la afiliación de EDI tradicional.

- g. Realizar las correcciones a formulario machote EDI tradicional de acuerdo a lo indicado en el apéndice #5. Además cambiar el nombre de la forma por formulario EDI Tradicional.

6. REAFILIACIÓN DE SERVICIOS

a) Introducción

Algunas empresas por razones de mercado deciden dejar de cancelar su membresía anual, correspondiente al servicio adquirido, por lo que pierden todos los derechos que habían adquirido al afiliarse en cualquiera de las categorías ya sea código de barras GTIN, usuario, colaborador, EDI web o EDI tradicional. Sin embargo después de cierto tiempo algunas deciden ponerse al día en las obligaciones y con esto volver a adquirir el servicio, es por esta razón que existe el proceso de reafiliación de servicios, como una respuesta para que el cliente pueda obtener nuevamente los beneficios de la afiliación.

b) Objetivo del procedimiento

Reactivar los servicios que tienen pagos pendientes.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y los clientes que requieren reafiliar un servicio.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Directora administrativa

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. La empresa deben actualizar los documentos de afiliación para procesar la reactivación. Los documentos solicitados son los mismos indicados en los requisitos de afiliación a GS1 del anexo #2.
- b. La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la reafiliación deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4 según los documentos informados en el documento Requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2).
- c. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de reafiliación.
- d. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de dos días máximo.
- e. Para las empresas que no presenten declaración de renta el cálculo del pago se realiza de siguiente forma: se tomará la última categoría de tamaño registrada en el sistema y por cada año pendiente se le sumará una categoría de tamaño más y al final se totalizan los datos.
- f. Para las empresas que presentan la declaración de renta del último periodo fiscal se les hace estudio de tamaño de la empresa según el anexo#1, el monto total a cancelar será el resultado de multiplicar el monto de membresía anual, correspondiente a la categoría de tamaño por el total de los años que dejo de cancelar, dicha membresía anual más un 10% de multa.
- g. Antes de reactivar el servicio se debe activar el expediente del cliente en el sistema EAN asociados y actualizar los datos según la información del formulario solicitud y reglamento de afiliación, luego reactivar el servicio del cliente.
- h. No es requisito obligatorio que el cliente asista a seminario de inducción para que le sea reactivado al servicio y entregados los credenciales actualizados.

- i. Los montos indicados serán dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Reafiliación: proceso que se da luego de que una empresa deje de cancelar sus obligaciones y se inactivo el servicio de afiliación código de barras GTIN, usuario, colaborador, EDI web o EDI tradicional.
- b. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.
- c. Credenciales de afiliación: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario de afiliación firmado y sellado y el recibo de pago.
- d. Categoría de afiliación: corresponde al tipo de representación que tendrá la empresa en la asamblea anual de asociados, ya sea activo con derecho a voz y voto o usuario solamente con derecho a voz.
- e. Subcategoría de afiliación: tipo de servicio que adquiere el cliente. GTIN para aquellas empresas que requieren código de barras, Usuario para las empresas que no necesitan código de barras pero si los demás servicios, que requieren EDI Web o EDI tradicional, Colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.

g) Descripción de operaciones


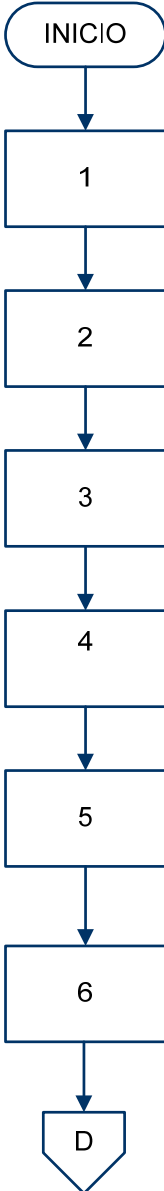
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

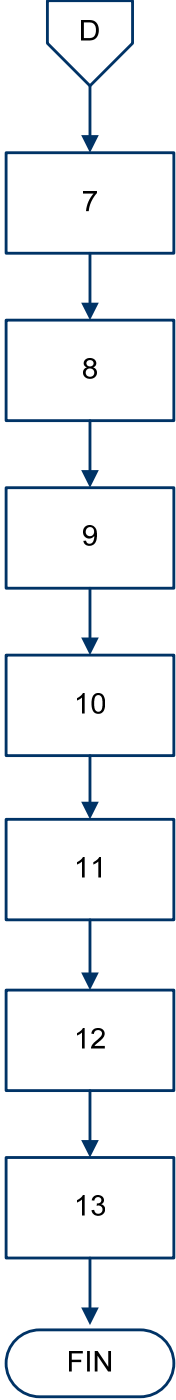
Figura N° 9
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA REAFILIACION DE
SERVICIOS

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas y enviar requisitos de afiliación a GS1.	Ejecutiva de servicio al cliente	3-10 min.
2	Recibir y revisar los documentos de reafiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
3	Calcular el monto total a cancelar	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones	5- 8 min.
4	Comunicar al cliente la categoría de tamaño en que clasificó.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
5	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	Reactivar el cliente, servicio y actualizar los datos del cliente	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
7	Elaborar la carta de bienvenida al cliente correspondiente al servicio reafiliado y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	5 min.
8	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Directora administrativa Ejecutiva de eventos y capacitaciones	10 minutos

9	Agrupar los documentos correspondientes a los credenciales de afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 minutos
10	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 minutos
11	Invitar al cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 minutos
12	Entregar los credenciales de afiliación al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 minutos
13	Archivar los documentos restantes en el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 minutos

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas y enviar requisitos de afiliación a GS1.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> D{D} </pre>
2	Recibir y revisar los documentos de reafiliación.	
3	Calcular el monto total a cancelar	
4	Comunicar al cliente la categoría de tamaño en que clasificó.	
5	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente	
6	Reactivar el cliente , servicio y actualizar los datos del cliente	

Nº	Paso	Diagrama de flujo
7	Elaborar la carta de bienvenida al cliente correspondiente al servicio reafiliado y solicitar el recibo de pago.	 <pre> graph TD D{D} --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> FIN([FIN]) </pre>
8	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	
9	Agrupar los documentos correspondientes a los credenciales de afiliación.	
10	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
11	Invitar al cliente a seminario de inducción.	
12	Entregar los credenciales de afiliación al cliente.	
13	Archivar los documentos restantes en el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAI
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑÍA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN RAFAEL S A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:

Contacto Principal
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contatos

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

o Actividades

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados' application. The main window has a 'Código Cliente' field with the value '5'. Below it, the 'Información del Asociado' section includes fields for 'Número Libro' (11), 'Fecha Afiliación' (01/09/1992), 'Razón Social' (CENTENARIO INTERNACIONAL S...), 'Nombre Comercial', 'Categoría' (48 - CATEGORIA 12), 'Provincia' (1 - SAN JOSE), 'Cantón' (118 - CANTON DE CURRIDABAT), 'Distrito' (11801 - CURRIDABAT), and 'Dirección exacta' (200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGL DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PAD...). The 'Estado' is set to 'Activo'.

The 'Actividades' tab is selected, showing a table with the following data:

Código	Actividad
9	Producción de alimentos

A modal window titled 'Gestión de Asociados - Tipos de Actividades' is open, displaying a table of activity types:

Tipo	Descripción	CIU	Estado
0	No indica actividad	ND	Activo
1	Agricultura, caza y actividades de servicios relacionadas	A-01	Activo
2	Silvicultura, corta de troncos y actividades de servicio relacionadas	A-02	Activo
3	Pesca, operación de criadero de peces y granja de peces; actividades de servicio relacion	B-05	Activo
4	Minería de carbón y lignito, extracción de Turba	C-10	Activo
5	Extracción de petróleo crudo y gases naturales, actividades de servicio relacionadas al aci	C-11	Activo
6	Minería de uranio y minerales de torio	C-12	Activo
7	Minería de minerales de metal	C-13	Activo
8	Otros tipos de Minería y canteras	C-14	Activo
9	Producción de alimentos	D-15	Activo
10	Producción de productos de tabaco	D-16	Activo
11	Producción de textiles	D-17	Activo
12	Producción de ornamentos de vestir, adornos y tintorería de pieles	D-18	Activo
13	Curtimiento y verdaduras de cuero, manufactura de equipaje, bolsos de mano, sillas de mont	D-19	Activo
14	Producción de maderas y productos de madera y corcho, excepto muebles, manufactura c	D-20	Activo
15	Producción de papel o productos de papel	D-21	Activo
16	Publicidad, impresión y reproducción de medios grabados	D-22	Activo
17	Producción de coque, productos refinados de petróleo y combustible nuclear	D-23	Activo
18	Producción de químicos y productos químicos	D-24	Activo

o Desafiliación y reafiliación de clientes

The screenshot shows the 'Gestión de Asociados - Desafiliación de Servicios por Cliente' application. The 'Datos del Cliente' section includes 'Expediente' (2) and 'Nombre' (DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)).

The 'Servicios Afiliados' section displays a table with the following data:

# Servicio	Servicio	Fecha de Afiliación	Fecha de Vencimien	Monto Afiliación	Mor
7	Socios Codigos EAN	01/09/1992	31/12/2010	0	0
579	Socios Codigos EAN	03/10/1996	31/12/2010	0	0

- b. Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar las cartas que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la Dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios y documentos utilizados para el procedimiento de afiliación de código de barras “GTIN” son:

- a. Solicitud y reglamento de afiliación: este formulario es utilizado para el cliente anote los datos de direcciones, teléfonos, contactos, entre otros los cuales son transcritos en el sistema EAN asociados. El formulario puede ser consultado en el anexo #3.
- b. Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (anexo #4).
- c. Machote de solicitud GLN: esta carta es utilizada para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (anexo #13).
- d. Tabla de categorías y cuotas de afiliación: esta tabla es utilizada para evaluar el tamaño de la empresa de acuerdo a las ventas y activos. Anexo #1
- e. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la reafiliación a servicios de GS1 (anexo #2).
- f. Carta categoría 1: esta carta se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de diez mil opciones que le fue asignado (anexo #5).
- g. Carta categoría 3: es la carta utilizada para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de mil opciones que le fue asignado (anexo #6).

- h. Carta categoría 5: se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de cien mil opciones que le fue asignado (anexo #7).
- i. Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 10).
- j. Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #11).
- k. Carta de bienvenida usuario GLN: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #14).
- l. Carta de localización – Socio EDI: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #16).
- m. Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #8).
- n. Control de la dirección administrativa: este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

Este procedimiento está diseñado para que las empresas puedan recuperar cualquiera de las afiliaciones que tuvo en el pasado, el procedimiento funciona casi como una nueva afiliación a diferencia que deben ponerse al día con todos los pagos pendientes.

El procedimiento consta de 13 pasos para su realización completa a largo de los cuales se utilizan diversos sistemas informáticos, formularios y documentos para llevar a cabo cada uno de estos, los mismos que fueron utilizados para la afiliación de código de barras, usuario, colaborador, membresía anual y EDI tradicional. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

En la descripción de las operaciones se puede observar que no existe registro de las empresas que solicitan la reafiliación y que además el tiempo de respuesta máximo preestablecido para la respuesta al cliente es la misma que la dada para las afiliaciones de cualquier tipo.

I) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple con el objetivo para el cual fue creado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. El paso #1 contiene 2 pasos en uno mismo.
- e. No existe un control de los principales datos de los clientes que llaman solicitando reafiliarse, por lo que no es posible llevar un estado de las empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- f. No existe un registro para conocer el estado del cliente luego de recibir y revisar los documentos de reafiliación.
- g. Las categorías de tamaño carecen de revisiones y aprobaciones.
- h. Según la observación realizada no existe un paso formal para revisar si los clientes han pagado el monto definido, para reafiliar el servicio y así continuar con el proceso.
- i. No existe un formulario de chequeo para revisar la documentación presentada para la reafiliación, debido a que los documentos representados son similares a los solicitados para una afiliación nueva.
- j. Los formularios poseen una serie de errores en cuanto a encabezados, datos, estructura, tamaños y tipografía, los cuales fueron evaluados en los 5 procedimientos anteriores.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son:

- a. Separar el paso # 1 en 2 pasos distintos y ampliar sus descripciones con respecto a la creación de formularios y documentos específicos para este procedimiento.
- b. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos la reafiliación de servicios en el sistema EAN incidentes.
- c. Incorporar un paso de registro del estado de recibo y revisión de los documentos de reafiliación.
- d. Crear un paso para revisar y aprobar las categorías de tamaño asignadas.
- e. Adicionar un paso de revisión de pagos de clientes para reafiliación.
- f. Diseñar un formulario para el chequeo de documentos para reafiliación.
- g. Corregir los errores encontrados en los formularios utilizados de los apéndices del #1 al #6.

7. DESAFILIACIÓN DE CLIENTES

a) Introducción

Para mantener el derecho de uso sobre un servicio la empresa debe de cancelar año a año su cuota de membresía anual al día, de lo contrario GS1 tiene el derecho de desactivar a la empresa, por otro lado las empresas tiene derecho a renunciar al servicio en que caso de que ya no lo requiera, con el fin de dejar de cancelar las cuotas de membresía anual.

b) Objetivo del procedimiento

Desactivar a las empresas que no cancelaron su cuota anual del periodo en curso.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y las empresas que no cancelaron la cuota anual del año en curso.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora administrativa

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Se desafilian los servicios que no hayan cancelado la membresía anual del año en curso. El corte de desafiliados se realiza al 30 de setiembre de cada año.
- b. Primeramente se deben desafiliar los servicios y si la empresa queda sin ningún servicio se desactiva el expediente del cliente.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Desafiliación: Desactivación de servicios y clientes ya sea por renuncia o no pago de obligaciones.

g) Descripción de operaciones


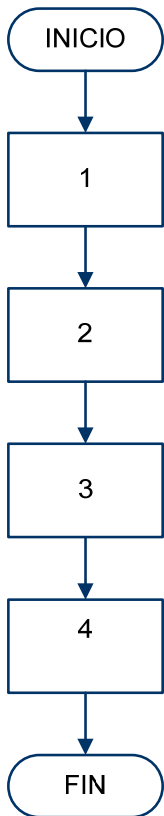
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 10

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DESAFILIACIÓN DE CLIENTES

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Solicitar a la dirección administrativa la lista de servicios a desactivar de cada una de las empresas.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	3 min.
2	Desactivar el servicio y expediente del cliente en el sistema EAN asociados	Ejecutivo de servicio al cliente	5 min.
3	Registrar la desafiliación en los listados de Excel de control de la dirección administrativa.	Ejecutivo de servicio al cliente	1 min.
4	Buscar el expediente físico del cliente en el área de archivos y trasladarlo al archivo de clientes desafiliados.	Ejecutivo de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Solicitar a la dirección administrativa la lista de servicios a desactivar de cada una de las empresas.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Desactivar los servicios y expediente de clientes en el sistema EAN asociados.	
3	Registrar la desafiliación en los listados de Excel de control de la dirección administrativa.	
4	Buscar los expedientes físicos de los clientes en el área de archivos y trasladarlos al archivo de clientes desafiliados.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

a. EAN asociados: este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Desafiliar:

Es utilizado para ingresar a la pantalla de desafiliación de clientes.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A. (LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS P	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN R&FAFI S &	LOPEZ	GR

Ascendente
 Descendente

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado

Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010

Razón Social:

Nombre Comercial:

Categoría:

Provincia:

Captón:

Dígito:

Dirección exacta:

Estado: Activo Inactivo

Datos Principales

Tipo de Identificación:

Número de Identificación:

Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -

Teléfono Celular: () - Apartado:

Nombre Abonado:

Correo Electrónico:

Sitio Web: http://

Notas:

Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Nombre:

Contacto Principal

Nombre:

Teléfono: () - Fax: () -

Contactos

- Desafiliación y reafiliación de clientes

# Servicio	Servicio	Fecha de Afiliación	Fecha de Vencimiento	Monto Afiliación	Mor
7	Socios Codigos EAN	01/09/1992	31/12/2010	0	0
579	Socios Codigos EAN	03/10/1996	31/12/2010	0	0

- b. **Programas de microsoft:** microsoft excel registrar la desafiliación en la lista de control de la dirección administrativa. Anexo #9.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los documentos utilizados para este procedimiento son:

- a. Control de la dirección administrativa: Este documento se utiliza para registrar la desafiliación de servicio y empresa (anexo # 9).

k) Análisis

Este procedimiento es utilizado para inactivar aquellas empresas, que al último día hábil del mes de setiembre no hayan cancelado su membresía anual o que hayan renunciado al servicio registrado a su nombre.

El procedimiento consta tan solo de cuatro pasos debido a que se trata de un procedimiento que se realiza una vez al año y aunque es sencillo toma una cantidad de tiempo considerable para su realización.

Cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Para la realización del procedimiento se requieren solamente 2 sistemas informáticos, el sistema EAN asociados en donde se registra la inactivación del cliente y el microsoft excel para hacer el registro manual en las lista de control de la dirección administrativa.

l) Conclusiones

Las conclusiones para este procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple el objetivo para el cual fue diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. El paso #2 contiene 2 pasos dentro de uno mismo y que requieren separarse.
- e. No existe ningún paso de control de otro funcionario para verificar que todos los clientes hayan sido inactivados en el sistema e ingresados en las lista de control de la dirección administrativa.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones para este procedimiento son:

- a. Dividir el paso #2 en 2 pasos distintos y ampliar su descripción.
- b. Crear un paso adicional para que exista una revisión de las empresas y servicios desafiliados por parte de la secretaria.

8. TRASLADO DE SERVICIOS

a) Introducción

Es común que a nivel comercial exista fusiones, venta o cambios de razón social en las empresas, por esta razón GS1 Costa Rica da la opción de que los servicios también puedan ser trasladados, de una compañía a otra con el fin de que el tema de código de barras GTIN o código de localización sea un obstáculo para su continua operación.

b) Objetivo del procedimiento

Trasladar los servicios de un cliente a otro.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y las empresas que solicitan trasladar los servicios ha otra empresa.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Directora de desarrollo de negocios
- c. Director ejecutivo
- d. Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e. Ejecutivo TI
- f. Directora administrativa

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Los servicios que se trasladan son la afiliación de código de barras GTIN y EDI Web.
- b. Para el traslado del servicio de EDI Web debe primeramente

procesarse una afiliación de usuario o colaborador, o trasladarse un servicio de código de barras GTIN.

- c. Todo traslado funciona como una afiliación nueva a un servicio, solamente que con la opción de trasladar un servicio ya existente.
- d. El servicio que se solicita trasladar debe estar al día con todas las anualidades.
- e. Los documentos que deben enviarse al cliente para solicitar el traslado son los requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3). Si la empresa tiene menos de un año de operar debe enviarse además el formulario declaración jurada Anexo #12. Además solicitar una carta del representante legal de la empresa actual afiliada renunciando al servicio y otra carta donde la empresa solicitante del traslado indique que desea que se le transfiera ese servicio.
- f. La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la afiliación, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de afiliación del anexo #4, según los documentos informados en el documento requisitos de afiliación a GS1 (anexo #2). Y además se verifica la presentación de las cartas.
- g. La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de traslado de servicio.
- h. El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar es de dos días máximo.
- i. El monto a cancelar por la empresa para adquirir el servicio será acorde al tamaño de la misma, la evaluación se realiza con la tabla de categorías y afiliación al servicio del anexo #1 y utilizando los datos de la declaración de renta, declaración jurada y estados financieros suministrados. Si la declaración jurada muestra datos inconsistentes al cliente se le sumará una categoría más. Adicionalmente si la empresa no presenta ninguno de los documentos financieros anteriores automáticamente clasifica en la categoría #12 (Ver anexo #1). *El monto a cancelar para el traslado del servicio de código de barras esta compuesto*

por un afiliación al servicio (aporte) y una membresía anual y para el EDI Web es la membresía anual más un 25% de esta

- j. Todo traslado se realiza una vez recibido comprobante del pago correspondiente.
- k. Todo cliente que solicite un traslado de código debe de incluirse en el sistema EAN asociados con la información suministrada en la solicitud y reglamento de afiliación (anexo #3). Si el solicitante del traslado ya es cliente solamente debe actualizarse la información.
- l. Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos dos representantes en el siguiente orden: director ejecutivo, directora de desarrollo de negocios, directora administrativa, director de proyectos, ejecutiva de eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.
- m. Para trasladar el servicio del cliente se debe indicar al asistente de TI el número de servicio, número de cliente en el que se encuentra y número de cliente al que se le trasladará.
- n. El seminario de inducción es requisito obligatorio, para entregar los credenciales de afiliación al cliente, la única excepción para omitir esta política es que el cliente, ya haya asistido al curso anteriormente.
- o. Los montos indicados serán dados en colones al tipo de cambio indicado por la dirección administrativa, la comunicación será de forma escrita por correo electrónico o fax y la oferta tiene una validez de 8 días.
- p. Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.

- b. Código de Barras "GTIN": es un número (también denominado estructura de datos) y se utiliza para la identificación inequívoca de los artículos comerciales en todo el mundo.
- c. Código de Localización "GLN": número que se utiliza para identificar a una compañía u organización como una entidad legal. Asimismo los GLNs se utilizan para identificar localizaciones físicas o entidades funcionales dentro de la compañía.
- d. Credenciales de afiliación: documentos que son entregados al cliente y que le certifican como acreedor del servicio, los documentos que se le entregan son la carta de bienvenida, un formulario de afiliación firmado y sellado y el recibo de pago.
- e. Categoría de afiliación: corresponde al tipo de representación que tendrá la empresa en la asamblea anual de asociados, ya sea activo con derecho a voz y voto o usuario solamente con derecho a voz.
- f. Subcategoría de afiliación: tipo de servicio que adquiere el cliente. GTIN para aquellas empresas que requieren código de barras, usuario para las empresas que no necesitan código de barras pero sí los demás servicios, que requieren código de localización o EDI tradicional, colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.

g) Descripción de operaciones


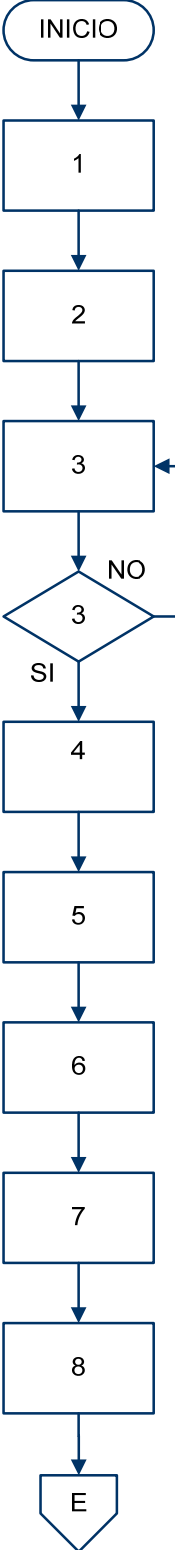
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

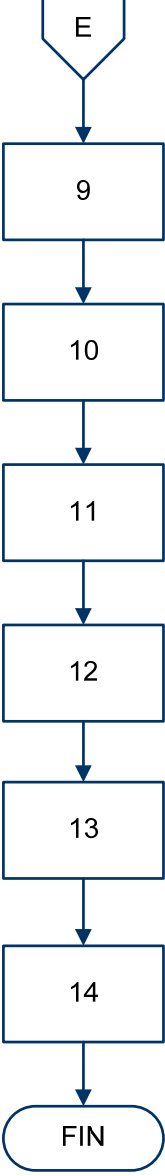
Figura N° 11
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL TRASLADO DE
SERVICIOS

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan trasladar un servicio a otra empresa.	Ejecutiva de servicio al cliente	3-10 min.
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
3	Recibir y revisar los documentos solicitud de traslado Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa. Una vez completada registrar en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
4	Determinar el tamaño de empresa y el monto total a cancelar para trasladar el servicio.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones	5 min.
5	Comunicar el monto a cancelar para el traslado del servicio.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
6	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
7	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y solicitar el traslado del cliente al asistente de TI.	Ejecutiva de servicio al cliente Asistente TI	15-20 min.
8	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al servicio trasladado.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.

9	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Directora administrativa Ejecutiva de eventos y capacitaciones	10 min.
10	Agrupar los credenciales de afiliación elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
11	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
12	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
13	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
14	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado, por el sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº Paso		Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan trasladar un servicio a otra empresa.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> D3{3} D3 -- SI --> 4[4] D3 -- NO --> 3 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> E[/E/] </pre>
2	Enviar vía fax o correo electrónico los formularios para la afiliación.	
3	Recibir y revisar los documentos solicitud de traslado. Si están completos pasar al paso #4, si no se devuelve la documentación hasta que este completa. Una vez completada registrar en el sistema EAN incidentes.	
4	Determinar el tamaño de empresa y el monto total a cancelar para trasladar el servicio.	
5	Comunicar el monto a cancelar para el traslado del servicio.	
6	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente.	
7	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y solicitar el traslado del cliente al asistente de TI.	
8	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al servicio trasladado.	

Nº	Paso	Diagrama de flujo
9	Completar la información del área de uso exclusivo de las solicitudes y reglamentos de afiliación, recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación y sellarlos.	 <pre> graph TD E{{E}} --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> FIN([FIN]) </pre>
10	Agrupar los credenciales de afiliación elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
11	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
12	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	
13	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
14	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado, por el sistema EAN asociados.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. **EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Desafiliar:

Es utilizado para ingresar a la pantalla de desafiliación de clientes.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS FAI CON DE SAN RAFAEL S A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Dígito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:

Contacto Principal
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contactos

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Dígito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

o Actividades

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente: 5

Datos Principales | Contactos | Actividades | Servicios

Información del Asociado:
 Número Libro: 11 | Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGL DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADU
 Estado: Activo Inad

Gestión de Asociados - Tipos de Actividades (frmActividades)

Tipo	Descripción	CIU	Estado
0	No indica actividad	ND	Activo
1	Agricultura, caza y actividades de servicios relacionadas	A-01	Activo
2	Silvicultura, corta de troncos y actividades de servicio relacionadas	A-02	Activo
3	Pesca, operación de criadero de peces y granja de peces; actividades de servicio relacionar	B-05	Activo
4	Minería de carbón y lignito, extracción de Turba	C-10	Activo
5	Extracción de petróleo crudo y gases naturales, actividades de servicio relacionadas al aci	C-11	Activo
6	Minería de uranio y minerales de torio	C-12	Activo
7	Minería de minerales de metal	C-13	Activo
8	Otros tipos de Minería y canteras	C-14	Activo
9	Producción de alimentos	D-15	Activo
10	Producción de productos de tabaco	D-16	Activo
11	Producción de textiles	D-17	Activo
12	Producción de ornamentos de vestir, adornos y tintorería de pieles	D-18	Activo
13	Curtimient y verdiduras de cuero, manufactura de equipaje, bolsos de mano, sillas de mont	D-19	Activo
14	Producción de maderas y productos de madera y corcho, excepto muebles, manufactura c	D-20	Activo
15	Producción de papel o productos de papel	D-21	Activo
16	Publicidad, impresión y reproducción de medios grabados	D-22	Activo
17	Producción de coque, productos refinados de petróleo y combustible nuclear	D-23	Activo
18	Producción de nùimicos y nrductos nùimicos	D-24	Activo

o Servicios

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente: 14

Datos Principales | Contactos | Actividades | Servicios

Información del Asociado:
 Número Libro: 3 | Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A.
 Nombre Comercial: CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A.
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 101 - CANTON DE SAN JOSE
 Distrito: 10106 - SAN FCO. DE DDS RIOS
 Dirección exacta: DE LA BOMBA LA GALERA EN CURRIDABAT 100MTS AL NORTE Y 50MTS AL ESTE EDIFICIO DE VIDRIOS
 Estado: Activo Inactivo

Asignación de Servicios

Datos del Servicio:
 Tipo de Servicio:
 Tipo de Estado: 0 - ND
 Afiliación: 25/10/2010 | Vencimiento: 31/12/2011
 Anualidad: 330 | Anual. Calc.: 00.00 | Afiliación: 1200

Datos del Código:
 Nombre:
 Largo Empresa:
 Largo Producto:
 Código País:
 Consecutivo asignado:
 Código registrado:

- c. **Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para el envío de los requisitos de afiliación a los clientes al igual que cualquier notificación al cliente, microsoft word para personalizar las cartas que se entregan al cliente y hacer la lista para junta directiva y microsoft excel para hacer el control registro de empresa para la dirección administrativa.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los formularios y documentos utilizados para el procedimiento de afiliación de código de barras “GTIN” son:

- a. Solicitud y reglamento de afiliación: este formulario es utilizado para el cliente anote los datos de direcciones, teléfonos, contactos, entre otros los cuales son transcritos en el sistema EAN asociados. El formulario puede ser consultado en el anexo #3.
- b. Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (anexo #4).
- c. Machote de declaración jurada: este formularios es utilizado por aquellas empresas que tiene menos de un año de operar o que aún no hay operado, con el fin de obtener un dato de referencia con el cual determinar el tamaño de empresa que le corresponde, este formulario debe estar firmado por el representante legal y autenticado por un abogado (anexo #12).
- d. Machote de solicitud GLN: esta carta es utilizada para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (anexo #13).
- e. Tabla de categorías y cuotas de afiliación: esta tabla es utilizada para evaluar el tamaño de la empresa de acuerdo a las ventas y activos (anexo #1).
- f. Requisitos de afiliación a GS1: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (anexo #2).

- g. Carta categoría 1: esta carta se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de diez mil opciones que le fue asignado (anexo #5)
- h. Carta categoría 3: es la carta utilizada para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de mil opciones que le fue asignado (anexo #6).
- i. Carta categoría 5: se utiliza para dar la bienvenida y notificar al cliente el número de código de barras de cien mil opciones que le fue asignado (anexo #7).
- j. Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 10).
- k. Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #11).
- l. Carta de bienvenida usuario GLN: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #14).
- m. Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #8).
- n. Control de la dirección administrativa: Este documento se utiliza para registrar el ingreso de nuevas empresas para el control de ingresos para la junta directiva (anexo # 9).

k) Análisis

Este procedimiento esta diseñado para aquellas empresas que debido a algún motivo y de acuerdo a sus operaciones vende, traspasa o fusiona todas sus funciones de una empresa a otra y que por razones de procesos en el comercio GS1 les facilita el trasladar el código de barras o código de localización (EDI WEB) a la nueva empresa.

Los pasos están presentados y ordenados de la forma en que son realizados y su comprobación se realizó por medio de la observación, cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Sin embargo mediante la misma observación se determinaron una serie de pasos que deben mejorarse, adicionarse o incluirse formalmente en el cuadro de distribución.

Los documentos a suministrar son los mismos solicitados para las afiliaciones existentes, más cartas de solicitud de traslado.

Las políticas están claramente definidas para la realización del procedimiento y de igual forma se utilizan varios sistemas informáticos, formularios y documentos para su realización.

El tiempo de respuesta funciona al igual que una nueva afiliación, para garantizar el servicio al cliente y el procedimiento consta de un total de 14 pasos.

I) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. Se cumple el objetivo para el cual fue diseñado el procedimiento.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. Las políticas no estaban claramente definidas por lo que fueron establecidas y confirmadas en el momento de la entrevista con el director ejecutivo.
- e. No existe un control de los principales datos de los cliente que llaman solicitando trasladar los servicios de un cliente a otro, por lo que no es posible llevar un estado de las empresas solicitantes ni de aquellas que pidieron la información pero que no iniciaron el proceso.
- f. El paso #3 contiene 2 pasos en uno mismo.

- g. No existen revisiones para determinar si la categoría de tamaño fue establecida correctamente.
- h. Falta un paso para verificar los pagos efectuados por clientes por concepto de traslado de servicios.
- i. No hay establecido un paso para verificar que el traslado del servicio, haya sido realizado correctamente por el ejecutivo de TI.
- j. El sistema EAN asociados no tiene una interfaz diseñada para el traslado del servicio, por lo que este debe realizarse por medio de la modificación en la base de datos y por alguna persona de sistema, debido al cuidado en el manejo de la misma.
- k. No existe un formulario de chequeo de documentos de traslado de código, para la revisión de los papeles suministrados.
- l. Los formularios utilizados poseen una serie de errores en su forma, tipografía, tamaño y demás elementos propios de su confección.

a) Recomendaciones

- a. Incluir un paso para el registro de todas las empresas que soliciten los requisitos para el traslado de servicios en el sistema EAN incidentes.
- b. Dividir el paso #3 en 2 pasos distintos y ampliar su descripción.
- c. Establecer pasos de control para verificar que las categorías de tamaño hayan sido establecidas correctamente.
- d. Incluir un paso para la verificación de pagos de clientes por concepto de traslado de servicios.
- e. Crear un paso de control para revisar que el servicio se haya trasladado correctamente.
- f. Solicitar a sistemas la creación de la interfaz para realizar el traslado de servicios.

- g. Diseñar un formulario para el chequeo de documentos para el traslado de servicios.
- h. Corregir los errores encontrados en los formularios utilizados de los apéndices del #1 al #6.

9. ESCANEADO DE EXPEDIENTES

a) Introducción

Constantemente las empresas buscan herramientas para mejorar los tiempos de respuesta a sus cliente y medios por lo cuales consultar información sin tener que buscar en expediente físicos y de esta forma evitar el traslado y pérdida de tiempo para su búsqueda, es por esta razón que en GS1 Costa Rica los documentos suministrados para solicitar servicios son escaneados y colocados en el sistema de información, como una ayuda extra en las labores diarias de la organización.

b) Objetivo del procedimiento

Digitalizar los documentos del expediente de cada uno de los clientes para que sean consultados electrónicamente.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Ejecutiva de eventos y capacitaciones

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. Todas las imágenes deben tener un tamaño estándar para garantizar su correcta visualización, donde se debe usar un ancho de 800 pixeles, cada empresa tiene una carpeta identificada con el mismo número de expediente del sistema EAN asociados, por lo que la imagen ajustada debe guardarse en la carpeta respectiva.

- b. Cada uno de los documentos se cargan en el sistema EAN asociados y deben estar nombrados de la siguiente forma si tildes y en letras mayúscula:
 - o Certificación de personería jurídica: PERSONERIA JURIDICA.
 - o Cédula del representante legal: REPRESENTANTE LEGAL.
 - o Declaración de renta "R3": DECLARACION JURADA.
 - o Declaración jurada: DECLARACION JURADA.
 - o Recibos de anualidades: RECIBO ("AÑO")
- c. Si el cliente es nuevo, se debe personalizar, completar e imprimir el formulario de control de imágenes (anexo #17), si el cliente es antiguo, anotar en el formulario control de imágenes del expediente físico del cliente los documentos escaneados.
 - o El cliente debe contener las siguiente imágenes:
 - o Certificación de personería jurídica.
 - o Cédula del representante legal.
 - o Declaración de renta "R3" o declaración jurada
 - o Máximo 4 recibos de pago; el recibo de cuando se afilió al servicio y los recibos de los 3 últimos años de pago de membresía anual.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Escanear: digitalizar documentos de cualquier tipo a un archivo de imagen.
- b. Certificación de personería jurídica: documento emitido por el registro civil donde indica quienes son los representantes legales de una compañía.
- c. Cédula del representante legal: cédula de identidad de la persona que indica la certificación de personería jurídica
- d. Declaración de renta "R3": documento que se presenta en tributación directa del Ministerio de hacienda donde se indican los datos de los movimientos contables de un periodo.

- e. Declaración jurada: documento utilizado para proyectar las ventas, personal y activos de la empresa.
- f. Recibos de anualidades: son los recibos de pago de las anualidades del cliente.

g) Descripción de operaciones


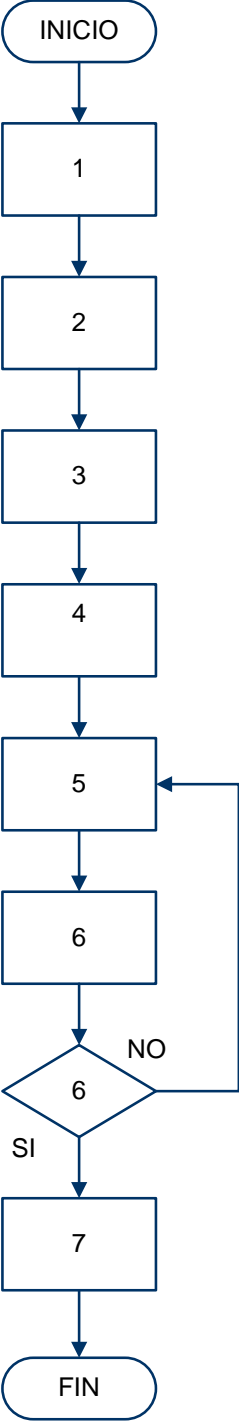
Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 12

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DEL ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Nº	Paso	Responsables	Tiempo
1	Buscar y recolectar los expedientes con documentos pendientes de escanear en el área de archivos.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.
2	Tomar los documentos del expediente físico del cliente y escanearlos en formato de imagen.	Ejecutiva de servicio al cliente	10 min.
3	Ajustar el tamaño de resolución de las imágenes.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
4	Cargar las imágenes al sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
5	Registrar los documentos escaneados en el control de imágenes.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
6	Revisar los expedientes con nuevas imágenes escaneadas. Si hay algún error en las imágenes devolver el expediente para la corrección de la misma.	Ejecutiva de eventos y capacitaciones	1 min.
7	Guardar el expediente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Buscar y recolectar los expedientes con documentos pendientes de escanear en el área de archivos.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> D6{6} D6 -- SI --> 7[7] D6 -- NO --> 5 7 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Tomar los documentos del expediente físico del cliente y escanearlos en formato de imagen.	
3	Ajustar el tamaño de resolución de las imágenes.	
4	Cargar las imágenes al sistema EAN asociados.	
5	Registrar los documentos escaneados en el control de imágenes.	
6	Revisar los expedientes con nuevas imágenes escaneadas. Si hay algún error en las imágenes devolver el expediente para la corrección de la misma.	
7	Guardar el expediente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente), al igual que cargar las imágenes de los documentos presentados por el cliente.

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Carga de imágenes

Código	Descripción
37	RECIBO 1994
49	PERSONERIA (1)
51	PERSONERIA (2)
13355	RECIBO 2007
15225	RECIBO 2008
17230	RECIBO 2009
18032	PERSONERIA (3)
18033	CEDULA REPRESENTANTE

- b. **Programas de microsoft:** microsoft word para personalizar el formulario de control de imágenes.

j) **Formularios, impresos e instructivos**

Los formularios utilizados para el procedimiento de escaneo de documentos son:

- a. Formulario de control de imágenes: este formulario es utilizado para registrar las imágenes que han sido cargadas en el expediente electrónico del cliente. El formulario puede ser consultado en el anexo #17.

k) Análisis

El procedimiento de escaneo de imágenes es realizado con el fin de mantener digitalmente la mayor de cantidad de información del cliente, con el fin de evitar los tiempos de búsqueda y recorrido en los expedientes físicos de cada uno de ellos, lo cual permite dar respuestas mucho más rápidas a los interesados.

El procedimiento consta de 7 pasos los cuales tienen sus políticas claramente establecidas, sin embargo estas no se encuentran documentadas por lo que no existe un medio de consulta formal para el refrescamiento de conocimientos o capacitación. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Utiliza sistemas informáticos a lo largo de cada uno de los pasos y a su vez usa solamente un formulario el cual se requiere, para hacer el registro de información de los documentos escaneados y cargados en el sistema EAN asociados.

l) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple con el objetivo para el cual está diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. El paso #6 tiene una descripción poco clara, además las descripciones carecen de una descripción clara.

- e. El formulario de control de imágenes, no posee un título claro que indique el objetivo del mismo y además no posee una codificación para identificarlo, ni instrucciones de llenado. Además existen campos que no se utilizan y no posee ninguna instrucción para el llenado.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son:

- a. Estructurar el paso #6 para que se un paso de toma de decisión y ampliar las descripciones de los mismos.
- b. Realizar las mejoras al formulario de control de imágenes de acuerdo al apéndice #6, eliminar los campos que no se utilizan e incluir instrucciones de llenado.

10. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

a) Introducción

Aunque las empresas actualmente reciben mayormente información de forma electrónica, el envío de correo físico aún sigue siendo un medio utilizado por GS1 Costa Rica, con el fin de llegar a aquellas empresas muy pequeñas que no tienen acceso a recibir información por ningún otro medio.

b) Objetivo del procedimiento

Enviar vía correo físico las comunicaciones y avisos de importancia a cada uno de los clientes activos.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Ejecutiva de eventos y capacitaciones

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. El envío de correspondencia es para todas las empresas que se encuentren activas.
- b. El envío debe realizarse antes del último día hábil del mes de noviembre.
- c. Cada paquete de correspondencia debe llevar la hoja de avisos importantes dentro de la bolsa de empaque y debe llevar el timbre postal y etiqueta con los datos de cada empresa.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Timbres postales: Etiqueta vendida por Correos de Costa Rica.
- b. Paquetes: correspondencia empacada que con su respectivo remitente y timbre postal lista para ser enviado al cliente.


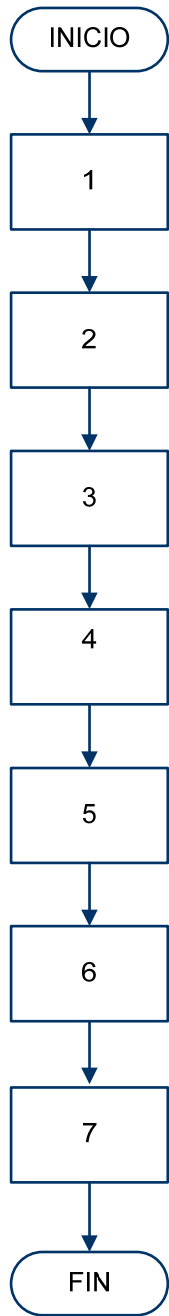
g) Descripción de operaciones

Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 13
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL ENVÍO DE
CORRESPONDENCIA

Nº	Paso	Responsables	Tiempo
1	Actualizar el documento de avisos importantes.	Ejecutiva de eventos y capacitaciones	15 min.
2	Solicitar el reporte al asistente TI de la cantidad de clientes activos.	Asistente TI	10 min.
3	Enviar a fotocopiar el documento de avisos importantes para la cantidad total de clientes activos.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 - 4 horas
4	Comprar e imprimir las etiquetas de cada cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente Asistente TI	3 horas
5	Adquirir los timbres postales y bolsas de empaque.	Ejecutiva de servicio al cliente.	1 hora
6	Empacar la correspondencia	Ejecutiva de servicio al cliente	2 días
7	Enviar los paquetes a correos de Costa Rica.	Ejecutiva de servicio al cliente	30 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Actualizar el documento de avisos importantes.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Solicitar el reporte al asistente TI de la cantidad de clientes activos.	
3	Enviar a fotocopiar el documento de avisos importantes para la cantidad total de clientes activos y comprar las etiquetas adhesivas.	
4	Imprimir las etiquetas de cada cliente.	
5	Adquirir los timbres postales y bolsas de empaque.	
6	Empacar la correspondencia	
7	Enviar los paquetes a correos de Costa Rica.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. Programas de microsoft:** microsoft word para personalizar el formulario de control de imágenes.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los documentos utilizados para este procedimiento son:

- a. Documento de avisos importantes: este documento es aquel en que GS1 Costa Rica informa cuestiones como el cobro de la membresía anual, la asamblea anual, cierre de oficinas por vacaciones, entre otros avisos de importancia. (anexo #10).

k) Análisis

El procedimiento de envío de correspondencia es realizado una vez al año con el fin de informar a los clientes de asuntos de interés para el fin y principio de año y que estos estén al tanto de los mismos.

Los pasos fueron documentados de acuerdo a la información brindada por las encargadas, pero este en específico no pudo ser comprobado por observación debido a que aún no es época de envío de correspondencia.

Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Este procedimiento consta de 7 pasos, para los cuales las políticas están claramente establecidas para su realización, solamente se utiliza el microsoft word para la personalización del documento de avisos importantes.

I) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple con el objetivo para el cual se diseñó.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. No existe un paso de revisión de la actualización del documento de correspondencia.
- e. El reporte de empresas activas y la impresión de etiquetas no puede realizarse mediante ninguno de los sistemas de información, la realización se efectúa solamente mediante sistemas de programación que requieren el conocimiento de una persona de sistemas.
- f. No existe ningún indicador que permita determinar la efectividad de utilizar este medio de comunicación, en la encuesta aplicada a los clientes en el gráfico #6 del anexo #27, se puede observar que el 48% de los entrevistados, prefiere que le contacten por correo electrónico y el 39% prefieren que la comunicación se efectúe por medio de la llamada telefónica.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son

- a. Incluir un paso de revisión del documento de envío de correspondencia actualizado.
- b. Solicitar al área de sistemas el diseño y programación de una interfaz para la realización de reportes e impresión de etiquetas para los usuarios de los sistemas.
- c. Realizar a futuro un estudio para determinar si debe utilizarse otro medio de comunicación, para sustituir el envío de correspondencia que sea más eficiente, eficaz y acorde a las necesidades del cliente.

11. ORGANIZACIÓN DE SEMINARIO DE INDUCCIÓN

a) Introducción

La capacitación es un recurso utilizado por GS1 Costa Rica para la transmisión de conocimientos y para dar a conocer los temas promovidos por la organización, es por esta razón que el seminario de inducción es un requisito obligatorio o sugerido cuando alguna empresa se afilia con cualquiera de los servicios, debido a que el cliente debe estar enterado de una serie de aspectos de importancia sobre el código de barras, a fin de que pueda tener un criterio fundamentado en el momento de crear sus etiquetas con la respectiva codificación.

b) Objetivo del procedimiento

Coordinar y organizar la realización de la capacitación introductoria para los nuevos clientes y clientes antiguos.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y las personas que reciben la capacitación.

d) Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente
- b. Secretaria

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. El seminario está establecido para realizarse los días viernes de 8:30 a.m. a 12:00 m.d. y solamente se trasladará a otro día u horario en caso de que deba programarse otra actividad el día viernes.

- b. El seminario se abre con mínimo 6 participantes, sino hay esta cantidad los matriculados se trasladan para el viernes siguiente. El control de las confirmaciones se procesa con el documento del anexo #19.
- c. Para la alimentación del seminario debe comprarse un bocadillo dulce y uno salado, para cada uno de los participantes al seminario y solicitar que sean entregados en las oficinas de GS1 Costa Rica antes de las 8:30 a.m.
- d. Para la realización de la actividad se debe ordenar el área de cocina, para preparar el refrigerio que se da a mitad del seminario y además colocar el material del seminario para cada participante, el cual es un folleto de Implementación del código de barras GTIN y otro de Impresión de calidad de código de barras.
- e. La lista final de asistentes al curso debe digitarse en el sistema EAN eventos, si algún cliente confirmó asistencia y no se presentó se debe notificar al cliente el pago de la multa de 3500 colones que debe cancelar.

f) Conceptos

Este procedimiento no tiene ningún término que requiera ser descrito.


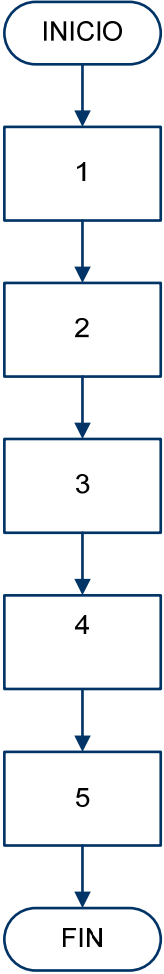
g) Descripción de operaciones

Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 14
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL
SEMINARIO DE INDUCCIÓN

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Verificar los formularios de inscripción, hacer la lista de participantes y enviar las confirmaciones de participación a los clientes.	Ejecutiva de servicio al cliente.	10 min.
2	Enviar correo electrónico de reconfirmación de asistencia a cada cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente.	30 min.
3	Coordinar la alimentación para los asistentes del curso.	Secretaria.	5 min.
4	Ordenar el salón para la realización del curso.	Secretaria.	30 min.
5	Registrar la asistencia final de clientes en EAN eventos.	Ejecutiva de servicio al cliente	10-20 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Verificar los formularios de inscripción, hacer la lista de participantes y enviar las confirmaciones de participación a los clientes.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Enviar correo electrónico de reconfirmación de asistencia a cada cliente.	
3	Coordinar la alimentación para los asistentes del curso.	
4	Ordenar el salón para la realización del curso.	
5	Registrar la asistencia final de clientes en EAN eventos.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN eventos:** este sistema es utilizado para el registro de cualquier evento o capacitación así como de sus principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción crear un nuevo evento en la pantalla de control de eventos.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos del evento.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un evento o participante.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos del evento o participante.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado.

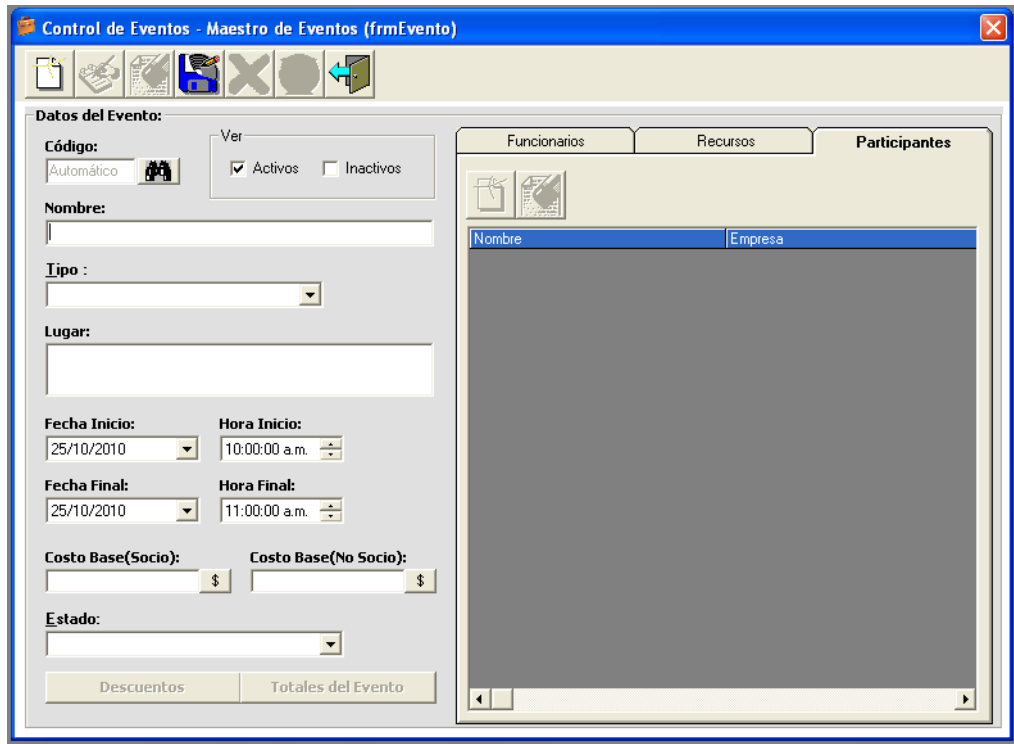


Salir:

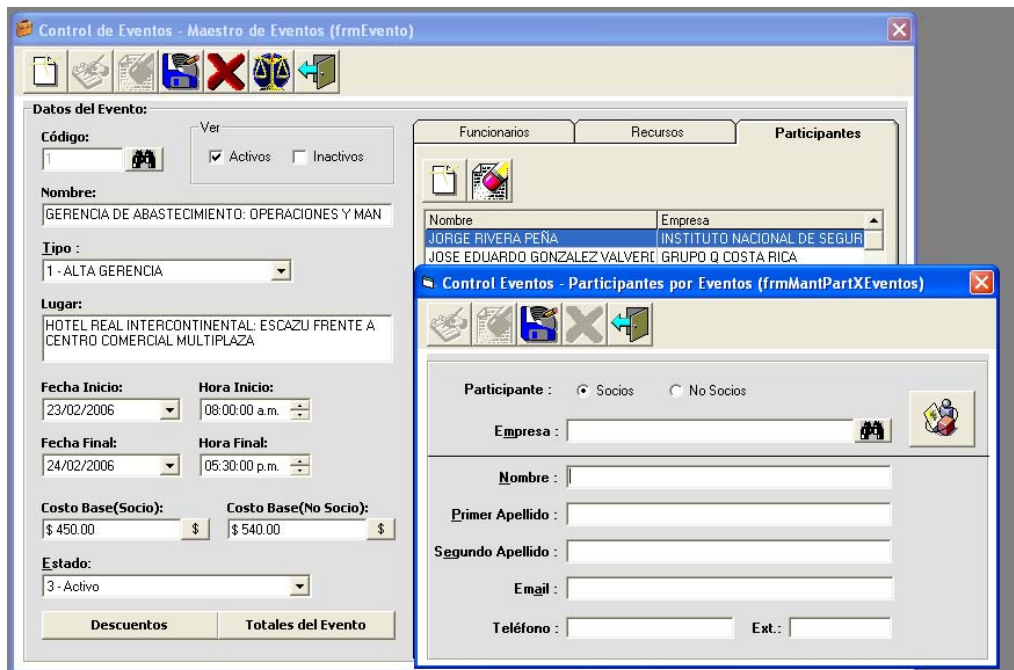
Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- Control de Eventos



- Participantes por evento



- b. Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para el envío confirmaciones de participación a los clientes y microsoft word para editar las hojas de control de confirmaciones y la hoja de registro de asistencia.

j) Formularios, impresos e instructivos

Los documentos utilizados para la realización de este procedimiento son:

- a. Hoja control de confirmaciones: este documento se utiliza para llevar el registro de las personas que han confirmado la asistencia al seminario de inducción (anexo #19).
- b. Hoja de registro de asistencia: esta hoja se utiliza para que los participantes anoten sus datos y registrar la asistencia efectiva de los mismos (anexo #20).

k) Análisis

El procedimiento de organización del seminario de inducción es realizado con el fin de brindarle al cliente capacitación respecto a la utilización del código de barras y de los beneficios que puede obtener mediante la utilización del mismo.

La descripción de las operaciones contiene cada uno de los pasos en el orden en que son realizados y cuyos pasos fueron comprobados mediante la observación del procedimiento completo. Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

El procedimiento consta de 5 pasos, las políticas para la realización están claramente definidas, además para la realización de este se usan el sistema EAN eventos y microsoft word para llenar las hojas de control.

l) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple con el objetivo para el cual fue diseñado.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. El paso 1 y el paso 5 son repetitivos, ya que la lista de participantes confirmados puede ser ingresada directamente en el EAN asociados.

m) Recomendaciones

- a. Indicar en el paso 1 la inclusión de los participantes en el sistema EAN eventos y eliminar el registro en la hoja de control de confirmaciones, en el paso 2 incluir la generación del reporte de participantes junto con el envío de recordatorios de asistencia y sustituir el paso 5 por la verificación de los asistentes finales, la eliminación de los ausentes y generación de multas.

12. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

a) Introducción

Para GS1 Costa Rica el mantener informados a sus clientes de cualquier tipo de información relacionada con los servicios que promueve es de vital importancia, es por esta razón que periódicamente la organización hace una actualización de los datos de las empresas con el fin de mantener los sistemas de información con datos confiables y logrado que las empresas sean localizadas de forma más efectiva y que se pueda personalizar su atención.

b) Objetivo del procedimiento

Actualizar cada uno de los datos de las empresas registradas en el sistema de asociados.

c) Áreas de aplicación

El área de aplicación de este procedimiento es el departamento de servicio al cliente y los asociados activos.

d) Responsables

La responsable de llevar a cabo las tareas es:

- a. Ejecutiva de servicio al cliente

e) Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a. La actualización debe realizarse una vez al año para todos los clientes activos.
- b. Debe actualizarse la información de asociados, datos principales del cliente y los contactos de cada una de las empresas.
- c. Los clientes se actualizan iniciando de las categorías de tamaño menores a las mayores.
- d. Si el cliente no es localizado telefónicamente se le envía un correo electrónico pero si aún de esta forma no se localiza de deja en estado de no actualizado.

f) Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a. Categoría de tamaño: clasificación en que se sitúa la empresa acorde a las ventas y activos registrados.


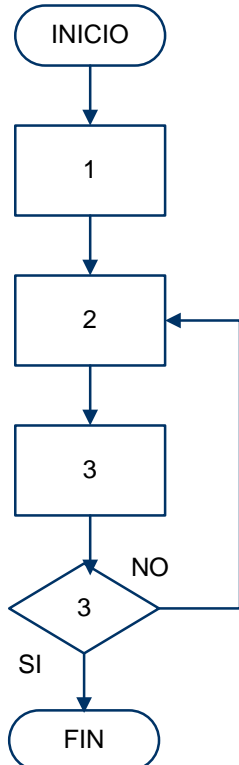
g) Descripción de operaciones

Los pasos, responsables y tiempo de duración de cada actividad se describen a continuación:

Figura N° 15
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Solicitar al asistente de TI el reporte de empresas con la categoría de tamaño del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente Asistente TI	15 min.
2	Llamar y actualizar los datos de los clientes.	Ejecutiva de servicio al cliente	7-10 min.
3	Registrar el estado de actualización de cliente. Si el cliente no pudo ser contactado en el primer intento se debe volver a llamar posteriormente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

h) Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
Nº	Paso	Diagrama de flujo
1	Solicitar al asistente de TI el reporte de empresas con la categoría de tamaño del cliente.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> D3{3} D3 -- SI --> FIN([FIN]) D3 -- NO --> 2 </pre>
2	Llamar y actualizar los datos de los clientes.	
3	Registrar el estado de actualización de cliente. Si el cliente no pudo ser contactado en el primer intento se debe volver a llamar posteriormente.	

i) Sistemas de información

Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- a. EAN asociados:** este sistema de información contiene la base de datos de todas las empresas que han solicitado algún servicio de afiliación, permite llevar el registro de datos básicos de la empresa como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, actividad que realiza así como el registro de los principales contactos de la empresa (cliente).

A continuación se detallan los botones del menú utilizados en el sistema para este procedimiento:



Nuevo:

Su función es habilitar la opción para ingresar la información del asociado y datos principales del cliente en el sistema.



Búsqueda:

Se utiliza para ingresar a la pantalla de búsqueda de clientes en el sistema.



Modificar:

Se utiliza para modificar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Borrar registro:

Es utilizado para borrar el registro de un cliente.



Guardar:

Esta programado para guardar los datos de la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente antes de guardar el registro.



Desafiliar:

Es utilizado para ingresar a la pantalla de desafiliación de clientes.



Salir:

Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- Búsqueda de clientes

Gestión de Asociados - Formulario de consultas (frmConsulta)

Criterios de consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Segur

Número de registros: 3645

Resultado de la consulta:

Cod Cliente	Nombre	Primer Apellido	Se
1	ALIMENTOS DEL TROPICO CR, S.A.	AMADOR	CE:
2	DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A (DEMASA)	GONZALEZ	VAI
3	INDUSTRIAS DE CARTON S.A	MORENO	PAI
4	ALIMENTOS JACKS DE CENTROAMERICA, S.A.	POZUELO	AR
5	CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.	SANCHEZ	HE
6	HACIENDA KAREN S.A.(LA GUARIA)	MESEN	FAL
7	RECKITT BENCKISER, S.A.	OCAMPO	AR
8	LITOGRAFIA E IMPRENTA LIL S.A.	SALAZAR	F.
9	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE RL (DOS F	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑÍA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN R&F&E S A	LOPEZ	GN

Ascendente Descendente

✓ ✗

- Información del asociado y datos principales del cliente.

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
Automático

Información del Asociado
 Número Libro: Automático Fecha Afiliación: 25/10/2010
 Razón Social:
 Nombre Comercial:
 Categoría:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Dirección exacta:
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales Contactos Actividades Servicios

Tipo de Identificación:
 Número de Identificación:
 Teléfono Principal: () - Teléfono Fax: () -
 Teléfono Celular: () - Apartado:
 Nombre Abonado:
 Correo Electrónico:
 Sitio Web: http://
 Notas:
 Tipo de afiliación: Usuario (sin voz ni voto) Activo (con voz y voto)

Representante legal
 Primer Apellido:
 Segundo Apellido:
 Nombre:

Contacto Principal
 Nombre:
 Teléfono: () - Fax: () -

Contacts

- Contactos

Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)

Código Cliente
5

Información del Asociado
 Número Libro: 11 Fecha Afiliación: 01/09/1992
 Razón Social: CENTENARIO INTERNACIONAL S.A.
 Nombre Comercial:
 Categoría: 48 - CATEGORIA 12
 Provincia: 1 - SAN JOSE
 Cantón: 118 - CANTON DE CURRIDABAT
 Distrito: 11801 - CURRIDABAT
 Dirección exacta: 200 NORTE Y 25 ESTE DE LA IGLESIA DE CURRIDABAT, CONTIGUO AL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 Estado: Activo Inactivo

Datos Principales **Contactos** Actividades Servicios

Primer Apellido	Nombre	Puesto	Teléfono
MASIS	SUSANA	GERENTE ASEGURAMIE	(506) 2216-420
SANCHEZ	MIGUEL ANGEL	GERENTE GENERAL	(506) 2216-420
BONILLA	ADRIAN	GERENTE MERCADEO	(506) 2216-420
MONDRAGON	GIOVANNI	ENCARGADO DE VENTA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	LAURA	GERENTE DE LOGISTICA	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	GERENTE EN SISTEMAS	(506) 2216-420
RODRIGUEZ	MARCELA	ENCARGADA DE FINANZ	(506) 2216-420
LEON	KARINA	RECURSOS HUMANOS	(506) 2216-420
LEON	KARINA	ENCARGADA CAPACITAC	(506) 2216-420

- b. Programas de microsoft:** se utiliza el microsoft outlook para localizar a las empresas por este medio y microsoft excel para actualizar el reporte de empresas por categoría

j) Formularios, impresos e instructivos

Documentos utilizados para este procedimiento son:

- a. Reporte de empresas por categoría de tamaño: listado las empresas activas que contiene el nombre de la compañía y la categoría de tamaño de cada una.

k) Análisis

El procedimiento de actualización de datos, es realizado con el fin de mantener la información de cada empresa al día, con el fin mantener un contacto eficiente y eficaz con el cliente.

El procedimiento consta de solamente 3 pasos, sin embargo es realizado frecuentemente como tarea diaria del ejecutivo de servicio al cliente. Los sistemas de información utilizados son el sistema EAN asociados y microsoft outlook y Word para la localización de las empresas y edición de los reportes en Excel.

La descripción de las operaciones muestra cada uno de los pasos realizados en el orden tal y como son realizados y fueron comprobados por medio de la observación de cada uno de ellos, el tiempo de duración de algunos de los pasos presenta rangos, debido a que dependiendo del cliente, se puede tardar más en algunos de ellos que en otros por la naturaleza del procedimiento y la resistencia para que el cliente suministre los datos.

Además cada uno de los pasos indica el o los responsables y tiempos de duración respectivos.

Existen una serie de políticas para la realización del procedimiento con el fin de garantizar que los datos sean actualizados correctamente y con prioridad en algunos clientes.

l) Conclusiones

Las conclusiones del procedimiento son:

- a. El procedimiento cumple con el objetivo para el cual fue creado, sin embargo pueden extenderse los objetivos para el aprovechamiento de los recursos.
- b. Los procedimientos están definidos, pero no están documentados, por lo cual su capacitación se da solamente de forma verbal.
- c. La revisión de los procedimientos se realiza cada vez que debe hacerse algún cambio y la comunicación al personal se indica verbalmente o por medio de correo electrónico.
- d. Este procedimiento es realizado solamente para la actualización contenida en el sistema EAN asociados.

m) Recomendaciones

Las recomendaciones a aplicar para este procedimiento son:

- a. Utilizar el procedimiento tanto para actualizar la información, como para informar cualquier asunto importante sobre la asociación y demás servicios dados por GS1 Costa Rica.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo incluye las conclusiones y recomendaciones del análisis de los procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.

A. CONCLUSIONES

1. El servicio dado por la asociación GS1 en términos generales es satisfactoria, según la encuesta aplicada a los clientes el 75% de los entrevistados indicó que el trato del ejecutivo que les atendió y la explicación de los pasos a seguir para temas de afiliación es excelente y el 93% de los encuestados indicó que no le fue complicado suministrar los documentos solicitados. Cabe mencionar que en ninguna de las encuestas aplicadas se obtuvo calificaciones de malo, para los puntos mencionados anteriormente, los gráficos pueden ser consultados en el anexo #22, #23 y #26.
2. Aunque los procedimientos cumplen con los objetivos para los que fueron diseñados y asignados al departamento correspondiente, ninguno de estos se encontraba documentado.
3. Los procedimientos del departamento de servicio al cliente siguen una secuencia lógica en cada uno de los pasos realizados y además están de acuerdo a las funciones propias de un departamento de este tipo.
4. El departamento de servicio al cliente no cuenta con un manual de procedimientos, que les facilite la capacitación del personal ni como medio de consulta.
5. Para la mayoría de los procedimientos las políticas estaban definidas, sin embargo a falta de un documento de consulta, se crean dudas respecto a como aplicarlas o solamente unos pocos saben como ejecutarlas.
6. Existen problemas en la mayor parte de los formularios utilizados, en cuanto a encabezados, diseño de la forma, instrucciones de llenado, tamaño de papel, o poseen información desactualizada entre otros.

7. Los documentos para temas de afiliación no está personalizados para cada uno de los servicios y mezclan información que no es de importancia para todos los clientes.
8. Cada uno de los procedimientos, tiene claramente definido cuales son las áreas que intervienen, los responsables y tiempos de cada uno de los pasos.
9. Los sistemas de información EAN asociados, EAN incidente y EAN eventos, poseen deficiencias en su funcionamiento, en cuanto a la inclusión de servicios y reportes, lo cual reincide en los tiempos de realización de los pasos. Además ninguno de los anteriores se encuentra interconectado por lo que funcionan como sistemas independientes.
10. La realización de los cambios de los sistemas EAN asociados, EAN incidente y EAN eventos se ven limitados por un aspecto de recurso humano y de recargo de funciones, sin embargo el levantamiento de requerimientos ya fue realizados y proyectados a que se realicen a inicios del 2011
11. Los conceptos de cada uno de los procedimientos, aunque no se encuentren en un documento formal, están determinados claramente y cada uno de los responsables conocen su definición.
12. Los procedimientos tienen pocos puntos de control y supervisión que garanticen su correcta realización.
13. Los responsables de los procedimientos conocen cuales son sus responsabilidades y alcances de su función dentro de cada uno de los pasos que comprenden el procedimiento.
14. La infraestructura posee problemas de espacio, iluminación y comodidad tanto en la oficina como en el parqueo, sin embargo la Asociación GS1 Costa Rica, se encuentra en un proceso de construcción de nuevas oficinas, con lo que se verán solucionadas las deficiencias detectadas.

15. Actualmente la dirección ejecutiva y la junta directiva están trabajando en cambios en las categorías de tamaño y la conceptualización de los tipos de afiliación, sin embargo estas serán documentadas y actualizadas una vez dadas las aprobaciones ya que apenas se encuentran en proceso de revisión, además de que van a requerir de cambios en los sistemas de información y formularios posteriormente.

B. RECOMENDACIONES

1. Implementar la propuesta del manual de procedimientos para el departamento de servicio al cliente.
2. Capacitar al personal sobre las políticas, pasos, responsables, formularios y documentos y sistemas información que se utilizan en cada uno de los procedimientos.
3. Realizar las modificaciones de cada los formularios y documentos según las recomendaciones indicadas en cada uno de los procedimientos.
4. Establecer los pasos de control sugeridos, para garantizar la correcta realización de cada uno de los pasos de los procedimientos realizados, por el departamento de servicio al cliente a manera de auditoría del mismo.
5. Realizar las actualizaciones al manual, cada vez que algún paso, responsable, política, formulario o cualquier otro de sus elementos se vea alterado o mejorado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, J. (2004). Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

Bachs, J., López-Jurado, M.P., Yagüez, M. (2002). España: Ediciones Deusto.

Carter, J. (1994). Mejoramiento del proceso de compras: Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima Edición). México: Editorial MacGraw-Hill.

Collier, D., Evans J. (2007). Administración de operaciones. México: Cengage Learning Editores.

Fischer, K. (1992). Nuevo diccionario de la empresa. México: Editorial Limusa.

Franklin, E. (2004). Organización de empresas. México: Editorial MacGraw-Hill.

Hernández, C. (2007). Análisis Administrativo: técnicas y métodos. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Koontz, H y Weihrich, H. (2004) Administración una perspectiva global (Duodécima Edición). México: Editorial MacGraw-Hill.

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. España: Ediciones Díaz de Santos.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia (Sexta Edición) México: Pearson Educación.

Pérez, M. (2006). Factura Electrónica. México: Tax Editores Unidos.

Ei Forms. 2010. <http://www.ei-forms.com/notaacerca.html>

GS1 Costa Rica (febrero 2010), Manual Mundial del Usuario. Disponible en: <http://www.gs1cr.org/documentos/documento/MANUSUAR.pdf>

GS1 Costa Rica. (2010). Disponible en: <http://www.gs1cr.org/>

ANEXOS

Anexo # 1

TABLA DE CATEGORÍAS Y CUOTAS DE AFILIACIÓN

CATEGORIA	APORTE	ANUALIDAD	VENTAS ANUALES MAXIMAS EN US\$	ACTIVOS	PERSONAL
1	50,00	30,00	15.000,00	3.750,00	3
2	100,00	55,00	25.000,00	6.250,00	5
3	200,00	85,00	50.000,00	12.500,00	7
4	300,00	110,00	75.000,00	18.750,00	9
5	400,00	140,00	100.000,00	25.000,00	11
6	500,00	165,00	500.000,00	125.000,00	20
7	600,00	195,00	1.000.000,00	250.000,00	50
8	700,00	220,00	5.000.000,00	1.250.000,00	100
9	800,00	250,00	10.000.000,00	2.500.000,00	500
10	1.000,00	275,00	14.000.000,00	3.500.000,00	750
11	1.100,00	300,00	18.000.000,00	4.500.000,00	1.000
12	1.200,00	330,00	EN ADELANTE		

224.442.527,00	Ventas Colones
405.512	Ventas Dolares
486.614	20% ventas

Dividir el monto de ventas en colones entre el tipo del cambio del día
Utilizar cuando presenten Declaración de renta SIN ESTADOS

Anexo # 2

REQUISITOS DE AFILIACIÓN A GS1



Costa Rica

Para: Clientes Interesados en Afiliación a GS1 Costa Rica

De: Departamento de Servicio al Cliente

Asunto:

- ¿Necesita usted un “Código de Barras” para codificar sus productos?
- ¿Necesita un código de localización “GLN” para trabajar en comercio electrónico con su cliente
- ¿Desea recibir capacitación y / o asesoría en estos temas y en los relacionados a logística, trazabilidad, factura electrónica, automatización de bodegas, inventarios, producción, RFID, impresión de símbolos de códigos de barras, tecnología asociada, etc.?

Si su respuesta es SI a una o varias de estas preguntas, le recomendamos ponerse en contacto de inmediato con nosotros para brindarle la orientación que usted necesita.

GS1 Costa Rica es una asociación privada sin fines de lucro y declarada de interés público, que esta dedicada al desarrollo, promoción y administración de los estándares mundiales para identificar los productos y desarrollar el comercio electrónico entre empresas. Por tanto, le recomendamos afiliarse a GS1 para que pueda disfrutar de estas herramientas y servicios que mejoraran sustancialmente su negocio y empresa.

AFILIACIÓN A LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA

GS1 Costa Rica posee un sistema de afiliación que clasifica a su empresa de acuerdo a su tamaño y por lo tanto está acorde a sus posibilidades económicas. Actualmente tenemos 12 categorías de afiliación para clasificar de manera justa a su empresa según sea **Micro, Pequeña, Mediana o Gran Empresa**. Para que la Asociación pueda determinar el tamaño de su empresa y poderle aplicar el **descuento** que le corresponde a la tarifa definida en este programa de “MIPYME”, **debe a portar de forma voluntaria los siguientes documentos:** (1) copia de la declaración de impuesto sobre la renta “R3” (formulario D-101) del último período fiscal y (2) estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación, si su empresa es nueva y aún no tiene declaración de renta, debe de presentar una (3) declaración jurada de los activos, personal y ventas proyectadas para el primer año de operación (solicite a GS1 el machote respectivo). Si su empresa no desea presentar estos documentos para su clasificación y hacer uso del descuento asignado al programa “MIPYME”, se le clasificará automáticamente en la categoría principal / plena.

Además se deben de presentar los siguientes documentos:

- ⇒ 2 Formularios de afiliación firmados en original por el Representante Legal (**Descargue los formularios del sitio web www.gs1cr.org**)
- ⇒ Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses)
- ⇒ Copia de la cédula de identidad del representante legal
- ⇒ Copia de recibo de teléfono del representante legal de la compañía.
- ⇒ Copia de inscripción a Tributación Directa.

✓ **Todas las copias deben de presentarse de forma nítida y legible.**

✓ **Toda la documentación es manejada de forma confidencial.**



INVERSION DE AFILIACION A GS1 EN LA CATEGORÍA PLENA (SIN DESCUENTOS):

Afiliación Anual a GS1: \$330

(Aplica descuento desde un 10% hasta un 90% según el programa "MIPYME" de GS1 Costa Rica, según se determine una vez analizados los documentos solicitados anteriormente.)

Servicio de Código de Barras: \$1.200 (Aplica descuento y se paga una sola vez)

- ✓ Se le otorgará un código de barras a la empresa, para la identificación de sus productos y podrá tener una capacidad que varía desde los 1.000 hasta los 100.000 artículos posibles. Este es un código estándar mundial que puede ser utilizado en cualquier parte del mundo.

Servicio de Código de Localización "GLN" Existen 2 opciones para este servicio:

- ✓ **EDI Automático:** Con altísimo valor agregado para su empresa, permitiéndole automatizar sus procesos comerciales. Además de obtener su GLN tendrá derecho a un casillero en el servidor EDI y a las actualizaciones de los mensajes comerciales y capacitación en el tema. **Inversión mensual: US\$ 100 (cien dólares) o inversión anual US\$1.100 (mil cien dólares).**
- ✓ **EDI Web:** Se enfoca a micro y pequeñas empresas. **Inversión: 25% de su cuota de afiliación anual.**

En ambos casos GS1 le proporcionará el nombre de las empresas proveedoras de las herramientas EDI, para que usted les contacte y elija su mejor opción

Una vez que sea tramitada su afiliación deberá asistir al seminario "Código de barras Nivel 1" donde se explica ampliamente la información acerca de la asociación y sobre la utilización y asignación del código de barras. Este seminario es requisito obligatorio para que sea entregado el servicio de código de barras

GS1 Costa Rica es una organización multisectorial, por lo que todo tipo de empresa puede afiliarse a esta asociación global:

- ❖ Supermercados, pulperías, farmacias, ferreterías, tiendas de todo tipo.
- ❖ Industrias de cualquier tamaño y de cualquier tipo de producto, alimentos y bebidas, textiles, cosméticos, químicos, plásticos, etc.
- ❖ Empresas de servicios de todo tipo, proveedores de equipo, software, imprentas, diseñadores de empaques, servicios logísticos, almacenes fiscales, servicios de transportes, etc.
- ❖ Sector salud, hospitales (públicos y privados), clínicas, industria farmacéutica, farmacias.
- ❖ Importadores y exportadores de cualquier tipo de producto

Afíliese a GS1 Costa Rica

y empiece a beneficiarse de los múltiples servicios que esta organización mundial tiene para su empresa, que le permitirá crecer y ser cada día más competitivo, garantizándose su permanencia en el mercado nacional e internacional.

Llame a GS1 Costa Rica y obtenga toda la información de los servicios de Capacitación y Asesoría que están a disposición de su empresa y de todo el personal que en esta trabaja.

CENTRAL TELEFÓNICA: 2224-3255

Curridabat Plaza del Sol
Edificio Galerías del Este
T 2224-3255
F 2224-4722
E información@gs1cr.org
www.gs1cr.org

Anexo # 3
SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACIÓN



ASOCIACION GS1 COSTA RICA

SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACION

ESTIMADO CLIENTE (Representante Legal de Empresa):
Le solicitamos leer todo este documento antes de proceder a completarlo y firmarlo.

PARA USO EXCLUSIVO DE GS1 COSTA RICA:

Fecha de Afiliación Administrativa: _____ de _____ del 200_____

Aprobación Junta Directiva # _____ del _____ de _____ del 200_____

Categoría de Afiliación: **Usuario** (sin voto) **Activo** (con voto)

Subcategoría de Afiliación:

GTIN _____

Usuario _____

Colaborador

Monto de pago por afiliación: US \$ _____ Anualidad US \$ _____ Cuota de Ingreso US \$ _____

Sello de GS1 Costa Rica

Aprobación - Director Ejecutivo Firma del ejecutivo que tramitó la solicitud

TIPOS DE AFILIACIÓN

Estimado cliente:

GS1 Costa Rica posee 3 subcategorías de afiliación, según la necesidad de la empresa.

Subcategoría # 1: Número Global de Identificación Comercial

Empresa que requiere de un número GTIN para identificar cada uno de sus productos por medio del símbolo de Código de Barras.

Subcategoría # 2: Usuarios

2.1 Usuario ISSN/ISBN: Empresa del campo Editorial (libros – revistas – periódicos), que posee un Código ISSN / ISBN con la Biblioteca Nacional.

2.2 Usuario GLN: Código de localización Global para identificar su empresa, departamentos y áreas operativas. **Consulte con GS1 Costa Rica los documentos que deben presentar.**

Subcategoría # 3: Colaborador

Empresa que utiliza los Códigos de Barras o presta algún servicio afín. Ejemplo: supermercados, tiendas (punto de venta en general), imprenta, industria de empaque, distribuidores de hardware y software, empresas del sector de servicios logísticos, financieros, salud, etc.

INVERSIÓN DE AFILIACIÓN

1.1 GS1 Costa Rica clasificará a la empresa de acuerdo a su tamaño y actividad, con el fin de establecer su cuota de ingreso y cuota de mantenimiento anual.

1.2 GS1 clasifica a las empresas como micro, pequeña, mediana o gran empresa. Esta clasificación le permite a la empresa que su inversión inicial sea de acuerdo a su tamaño y posibilidades económicas.

1.3 Inversión Inicial: Esta se compone de una cuota de ingreso y el pago de membresía del primer año. Posteriormente en enero de cada año deberá renovar únicamente su membresía.

1.4 La inversión inicial y la cuota anual serán indicadas posteriormente, luego de analizar los documentos solicitados en esta fórmula.

REQUISITOS DE AFILIACIÓN

• **1 año o más de operar:** Copia y original de la Declaración de Impuesto sobre la Renta "R3" (formulario D-101) del último período fiscal y Estados Financieros Acumulados al mes anterior a la solicitud.

• **Menos de un año de operar:** Estados financieros (contabilidad) del último mes y declaración jurada de los activos y el personal que posee la empresa y las ventas proyectadas para el siguiente año.

• **Sin operación:** Declaración jurada de los activos y el personal que posee la empresa y las ventas proyectadas para el siguiente año.

Para estos dos últimos, la Declaración Jurada debe estar firmada por el representante legal y autenticada por un abogado (Solicite el machote a GS1 Costa Rica).

- 2 Solicitudes de afiliación firmadas por el Representante Legal
- Copia y original de la certificación de personería jurídica
- Copia de la cédula jurídica
- Copia de la cédula de identidad del representante legal
- Pago del monto de afiliación según corresponda
- Lista detallada de los productos que desea codificar.
- Copia del recibo telefónico del representante legal de la compañía
- Copia del documento de Inscripción a Tributación Directa

Su contrato y demás credenciales de afiliación le serán entregados al momento de cursar el seminario de inducción, el cual es obligatorio y se imparte todas las semanas con una duración de 3.5 horas.

SOLICITUD DE AFILIACION

Yo _____

Representante legal de la empresa _____
solicito a la Asociación GS1 Costa Rica, la afiliación de mi representada como ASOCIADO: (leer primero el Reglamento de Afiliación y luego marcar una categoría y subcategoría)

Categoría:

USUARIO

ACTIVO

Subcategoría:

GTIN

USUARIO

COLABORADOR

Con el fin de poder disfrutar de los servicios de GS1 Costa Rica. Con la firma de este documento mi representada acepta los Estatutos de la Asociación, el Reglamento de Afiliación y las demás disposiciones dictadas por la GS1 Costa Rica; se compromete además a cumplir y respetar los Estándares Internacionales GS1.

Entiendo y acepto que:

En el mes de enero de cada año deberé renovar la afiliación a GS1 Costa Rica, pagando el monto en US\$ que me corresponda y que el no pago causará la desafiliación de la empresa, perdiendo todo derecho sobre el uso del GTIN / Código de Barras asignado a mi empresa representada y / o demás servicios prestados por GS1 Costa Rica. GS1 Costa Rica no se hace responsable de ningún inconveniente, problema o situación derivada de la asignación o el uso del código GTIN y GLN asignado.

1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social: _____

Número de Cédula Jurídica: _____

Nombre Comercial del Negocio: _____

Dirección completa: _____

Nombre Representante Legal: _____ Cédula: _____

Teléfono: _____ Fax: _____ Apartado: _____

E-mail: _____ Sitio Web: _____

CONTACTO ANTE GS1 Y RESPONSABLE DE LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS

Nombre: _____ Puesto: _____

Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

Si Usted, requiere un GTIN / código de barras, por favor proporcione los siguientes datos:
Tomando en cuenta el número total de sus productos y el total de presentaciones diferentes, como peso, tamaño, modelo, talla, color, ¿Cuántos productos maneja actualmente y cuántos considera manejar en los próximos CINCO AÑOS?

Actualmente hasta 1.000 10.000 100.000

Estimado en cinco años hasta 1.000 10.000 100.000

¿Qué productos fabrica o comercializa? Especificar _____

Favor anotar el nombre de los países donde serán vendidos sus productos: _____

2. DATOS DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

GERENTE GENERAL

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

MERCADEO

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

VENTAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

LOGÍSTICA

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

SISTEMAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

FINANZAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

RECURSOS HUMANOS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

3. SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA

Describe detalladamente la actividad a la que dedica su empresa:

PARA USO EXCLUSIVO DE GS1 COSTA RICA

Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU):

REGLAMENTO DE AFILIACION

En cumplimiento de lo estipulado en los Artículos Cinco y Once de los Estatutos, la Junta Directiva dicta el siguiente Reglamento de Afiliación, aprobado en sesión número 4 del 28 de julio de 2000.

Artículo 1. - Podrán ser miembros activos de la Asociación los usuarios de, o los prestatarios de servicios o dedicados a actividades relacionados con, los estándares GS1 y/o cualesquiera otros que GS1 Costa Rica promueva en el futuro, que manifiesten expresamente su deseo de ser miembros activos y que cumplan con los demás requisitos que la Junta Directiva establece según este Reglamento de Afiliación. Habrá, además, otras categorías de asociadas, según se establece en el Estatuto y este Reglamento.

Artículo 2. - Los asociados se distinguen en:

- **Fundadores**
- **Activos**
- **Usuarios**
- **Honorarios**

Artículo 3. - Son asociados Fundadores los suscriptores del acta constitutiva de la Asociación, **con derecho a voz y voto**, a saber:

- **Corporación de Supermercados Unidos, S.A**
- **Productos Guitis, S. A.**
- **Carlos Federspiel & Compañía, S. A.**
- **Impresora Delta, S. A.**
- **Corporación de Servicios Automercados, S. A.**
- **Empaques Asépticos Centroamericanos, S. A.**
- **Jiménez & Tanzi, S. A.**
- **American Sanitary Company, S. A.**
- **Almacén Uribe y Pages, S. A.**
- **Banco Elca, S. A.**
- **Automotriz (CR / CA), S. A.**
- **Costa Rica Cocoa Products Company, S. A.**
- **Fábrica de Resortes Vicar, S. A.**

Artículo 4. - Son asociados Activos los Fundadores y los que hayan sido admitidos como tales, siempre que, en ambos casos, no hayan sido desafiliados y se encuentren al día en sus obligaciones para con la Asociación. **Tendrán derecho a voz y voto.**

Artículo 5. - Son asociados Usuarios los usuarios de los estándares GS1 y/o cualesquiera otros que GS1 Costa Rica promueva en el futuro, que no hayan manifestado expresamente su deseo de ser miembros activos, o bien que hayan manifestado expresamente su deseo de no serlo. **Tendrán derecho a voz, pero no a voto.**

Artículo 6. - Son asociados Honorarios aquellos que, aún sin reunir los requisitos establecidos en el artículo cinco de los Estatutos, hayan hecho méritos especiales para obtener esa calidad, a juicio de la Junta Directiva, mediante votación unánime de la totalidad de sus miembros. **Tendrán derecho a voz, pero no a voto.** Para otorgar la condición de asociado Honorario, se requiere que el candidato sea propuesto por al menos dos miembros de la Junta Directiva o por al menos cinco asociados activos y que la misma sea aprobada por la totalidad de los miembros de la Junta Directiva presentes en la sesión en que dicha moción se conozca. El nombramiento se tendrá por aprobado al aprobarse en definitiva el acta de la sesión en que se tomó el acuerdo, a menos que, estando presentes todos los miembros de la Junta Directiva, acuerden declarar el acuerdo en firme.

Artículo 7. - El aspirante a miembro activo o usuario de la Asociación, deberá solicitarlo por escrito a la administración, llenando el formulario de afiliación que ésta le suministrará, en el cual indicará, entre otros datos, la principal actividad en que usará los estándares GS1, o bien las actividades relacionadas a las cuales se dedica, según sea el caso. Adicionalmente, pagará la cuota de inscripción vigente en ese momento según la categoría de afiliación que corresponda, la cual será fijada de tiempo en tiempo por la Junta Directiva.

Artículo 8. - Las solicitudes de miembros usuarios serán tramitadas y aprobadas administrativamente, debiendo la Administración someter a la ratificación de la Junta Directiva, en la próxima sesión, las membresías aprobadas; pero el miembro usuario disfrutará de todos los derechos de su condición a partir de su aprobación administrativa. **En cuanto a las solicitudes de miembros activos**, una vez que la administración considere cumplidos todos los requisitos y constatado que el aspirante se encuentra al día en todas y cualesquiera obligaciones pecuniarias con la Asociación, someterá la solicitud a conocimiento del Presidente, quien determinará la sesión de Junta Directiva en que habrá de conocerse la misma, incluyendo el punto en la agenda. La solicitud se tendrá por aprobada cuando cuente con el voto afirmativo de al menos la mitad más uno del total de miembros que componen la Junta Directiva.

Artículo 9. - La resolución que admita a un asociado activo será comunicada a los miembros de la Junta Directiva ausentes en la sesión que la aprobó, a la mayor brevedad posible y adquirirá firmeza a los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la comunicación. Cualquier director ausente podrá pedir revisión del acuerdo, si lo manifiesta a la administración dentro del plazo de diez (10) días antes indicado. La administración pondrá la solicitud de revisión en conocimiento del Presidente, quien convocará a una reunión de la Junta, a la mayor brevedad posible, para que conozca de la misma y resuelva en definitiva.

Artículo 10. - Además de las otras obligaciones establecidas en los Estatutos o en otros reglamentos que se llegaren a dictar, los asociados activos y usuarios deberán pagar las cuotas de membresía anuales que fije la Junta Directiva. Dichas cuotas deberán pagarse por año adelantado durante el mes de enero de cada año. Para los efectos del párrafo C del Artículo 13 de este Reglamento, se considerará incumplimiento grave el atraso en más de seis meses en el pago de la cuota de membresía correspondiente a un periodo. Para tal efecto, el Tesorero deberá comunicar a la Junta Directiva y al Fiscal la lista de asociados activos que, al treinta y uno (31) de julio de cada año no hayan cancelado sus cuotas de membresía. No podrá ejercer su derecho a voto en una asamblea general el asociado que no se encuentre al día en el pago de las cuotas de membresía.

Artículo 11. - La cuota de membresía que regirá durante el siguiente periodo será fijada por la Junta Directiva en el mes de octubre de cada año y deberá ser comunicada por la administración a todos los asociados activos y usuarios a más tardar el veinte (20) de diciembre.

Artículo 12. - Las empresas que se acojan al "Programa de la Micro Empresa" deberán de presentar en el mes de Diciembre de cada año una copia de la declaración del impuesto Sobre la Renta "R3", con el fin de reclasificarlas según su crecimiento. La no presentación de esta declaración provocará que la empresa sea reclasificada en la categoría siguiente superior, pagando la anualidad para esta.

Artículo 13. - La condición de asociado se pierde por las siguientes causas:

A. Renuncia voluntaria que comunicará a la Junta Directiva;

B. La pérdida de la condición establecida en el artículo 1;

C. La expulsión acordada por la Junta Directiva, por mayoría simple, cuando el asociado incumpla gravemente con las obligaciones que la Ley de Asociaciones, estos estatutos y los reglamentos que se dictaren le impongan, o comprometa con su conducta los intereses de la Asociación. La expulsión sólo podrá ser acordada luego de tramitado un procedimiento sumario, con intervención del Fiscal y dando audiencia al asociado para que formule su defensa. El acuerdo que decreta la expulsión será apelable ante la Asamblea General Extraordinaria de asociados, la cual podrá revocar lo resuelto por la Junta Directiva con el voto de una mayoría de dos tercios de los presentes, o la mitad más uno del total de asociados activos con derecho a voto, la que resulte menor.

D. Por incumplimiento en lo establecido en el Reglamento de Codificación Comercial.

Artículo 14. - Este Reglamento rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

_____ de _____ del 200 _____

SELLO DE LA EMPRESA

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA


CÉDULA

Apartado: 11892-1000 San José, Costa Rica
Tel- PBX: (506)224-3255, Fax 224-4722
e-mail: informacion@gs1cr.org
web: <http://www.gs1cr.org>



Anexo # 4

FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN

 Empresa: _____	
Fecha: _____ Monto: _____	
<input type="checkbox"/> Copia "R3" del ultimo período fiscal <input type="checkbox"/> Estados Financieros Acumulados <input type="checkbox"/> Declaración jurada <input type="checkbox"/> Copia Inscripción a Tributación <input type="checkbox"/> Solicitudes de afiliación <input type="checkbox"/> Personería jurídica <input type="checkbox"/> Cédula Jurídica <input type="checkbox"/> Cédula del Representante Legal <input type="checkbox"/> Lista de Productos <input type="checkbox"/> Recibo Telefónico	<input type="checkbox"/> Mil <input type="checkbox"/> Diez Mil <input type="checkbox"/> Cien Mil

Anexo # 5
CARTA CATEGORÍA 1

San José, 1 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA, S.A.
Presente

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: ACTIVO
SUBCATEGORÍA: GTIN 13
74411631 X ₁ X ₂ X ₃ X ₄ V

Estimado señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica.

El número GTIN asignado para identificar a su empresa bajo el sistema de codificación GS1 es presentado al inicio de esta carta. Se recomienda que este documento sea archivado como registro permanente debido a que documenta la membresía de su compañía ante la Asociación GS1 Costa Rica.

Ahora que su empresa cuenta con un número único asignado de 8 dígitos, el siguiente paso que debe realizar es asignar un número diferente de 4 dígitos (**X₁ X₂ X₃ X₄**), para cada uno de los productos. Estos números de ítem pueden ser asignados en la forma que usted considere más conveniente, pero debe cumplir con el hecho de que cada número de ítem asignado sea de 4 dígitos, único y diferente a los demás (según se le explicó en el Seminario de Inducción). Este número de ítem asignado por su empresa al producto más los primeros 8 dígitos asignados por la Asociación GS1 Costa Rica a su compañía conformará el código GTIN de 13 dígitos para el producto.

El dígito de verificación (V) es calculado (ver Guía de Implementación del Código de Barras, página 14) y viene a ser el dígito número 13 en el GTIN del producto. Por otra parte, todos los 13 dígitos del símbolo del código de barras deben ser impresos de forma legible para el ser humano.

Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva los derechos del uso de este número y de su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago causará la desafiliación de la empresa, perdiendo todo derecho sobre el uso del código de barras / GTIN y demás servicios prestados por GS1 Costa Rica, que podrá reasignar el código a otro usuario, todo conforme a los Estatutos, Reglamento y Contrato de Afiliación

Agradecemos su participación como miembro y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.

Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

c.c: archivo

Anexo # 6
CARTA CATEGORÍA 3

	CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO
	SUBCATEGORÍA: GTIN 13
	744301152 X₁X₂X₃ V

San José, 1 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

Estimado Señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica.

El número GTIN asignado para identificar a su empresa bajo el sistema de codificación GS1 es presentado al inicio de esta carta. Se recomienda que este documento sea archivado como registro permanente debido a que documenta la membresía de su compañía ante la Asociación GS1 Costa Rica.

Ahora que su empresa cuenta con un número único asignado de 9 dígitos, el siguiente paso que debe realizar es asignar un número diferente de 3 dígitos (**X₁ X₂ X₃**), para cada uno de los productos. Estos números de ítem pueden ser asignados en la forma que usted considere más conveniente, pero debe cumplir con el hecho de que cada número de ítem asignado sea de 3 dígitos, único y diferente a los demás (según se le explicó en el Seminario de Inducción). Este número de ítem asignado por su empresa al producto más los primeros 9 dígitos asignados por la Asociación GS1 Costa Rica a su compañía conformará el código GTIN de 13 dígitos para el producto.

El dígito de verificación (V) es calculado (ver Guía de Implementación del Código de Barras, página 14) y viene a ser el dígito número 13 en el GTIN del producto. Por otra parte, todos los 13 dígitos del símbolo del código de barras deben ser impresos de forma legible para el ser humano.

Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva los derechos del uso de este número y de su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago causará la desafiliación de la empresa, perdiendo todo derecho sobre el uso del código de barras / GTIN y demás servicios prestados por GS1 Costa Rica, que podrá reasignar el código a otro usuario, todo conforme a los Estatutos, Reglamento y Contrato de Afiliación

Agradecemos su participación como miembro y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.

Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

CC: archivo

Anexo # 7
CARTA CATEGORÍA 5

San José, 1 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO

SUBCATEGORÍA: GTIN 13

7445088 X₁X₂X₃X₄X₅ V

Estimado señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica.

El número GTIN asignado para identificar a su empresa bajo el sistema de codificación GS1 es presentado al inicio de esta carta. Se recomienda que este documento sea archivado como registro permanente debido a que documenta la membresía de su compañía ante la Asociación GS1 Costa Rica.

Ahora que su empresa cuenta con un número único asignado de 7 dígitos, el siguiente paso que debe realizar es asignar un número diferente de 5 dígitos (**X₁X₂X₃X₄X₅**), para cada uno de los productos. Estos números de ítem pueden ser asignados en la forma que usted considere más conveniente, pero debe cumplir con el hecho de que cada número de ítem asignado sea de 5 dígitos, único y diferente a los demás (según se le explicó en el Seminario de Inducción). Este número de ítem asignado por su empresa al producto más los primeros 7 dígitos asignados por la Asociación GS1 Costa Rica a su compañía conformará el código GTIN de 13 dígitos para el producto.

El dígito de verificación (V) es calculado (ver Guía de Implementación del Código de Barras, página 14) y viene a ser el dígito número 13 en el GTIN del producto. Por otra parte, todos los 13 dígitos del símbolo del código de barras deben ser impresos de forma legible para el ser humano.

Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva los derechos del uso de este número y de su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago causará la desafiliación de la empresa, perdiendo todo derecho sobre el uso del código de barras / GTIN y demás servicios prestados por GS1 Costa Rica, que podrá reasignar el código a otro usuario, todo conforme a los Estatutos, Reglamento y Contrato de Afiliación

Agradecemos su participación como miembro y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.

Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

c.c: archivo

Anexo # 8
LISTA DE JUNTA DIRECTIVA

FECHA	EMPRESA / REPRESENTANTE LEGAL	ACTIVIDAD	CUOTA AFILIACION	ANUALIDAD	PAGO TOTAL	MIEMBRO	VOTO
	TOTAL EMPRESAS AFILIADAS :	CUOTA TOTAL					

Anexo # 9

CONTROL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA INSCRIPCIÓN	SOCIO	EXPEDIENTE	EMPRESA	ESTADO	OBSERVACION
01/03/1995	A	74410292	EMBUTIDOS PARIS	activo	
01/06/1998	A	74410661	A.G. ZUGGHEY Y COMPAÑIA, LTDA	desafiliado	(desafiliada 30-09-01)
02/03/2005	A	74411472	ABC DISTRIBUCIONES, S.A.	activo	
19/12/2007	A	74411553	ABOCOL COSTA RICA S.A.	activo	
01/11/1998	A	74410876	ABONOS SUPERIOR S.A.	desafiliado	(desafiliada 30-09-01)
04/07/2005	U	74411483	ACABADOS ELECTRICOS AMERICANOS A E A S.A.	activo	
07/12/2006	U	74411514	ACCIONCORP S.A.	activo	
01/04/1994	A	74410195	ACRITELA S.A.	activo	
01/02/1999	A	74410924	ADIS CHACON GOMEZ	desafiliado	(desafiliada 30-09-01)
01/12/1995	A	74410356	ADMINISTRACION TOTAL DE LA CALIDAD S.A.	desafiliado	desafiliado 30-09-03
01/11/1995	A	74410349	ADOC DE COSTA RICA S. A.	activo	
01/08/1998	A	74410755	ADORNOS Y FANTASIAS DE COSTA RICA, S.A.	desafiliado	desafiliado 30-09-03
01/08/2000	A	74411232	ADRIAN ANTONIO ABARCA ORTEGA	activo	
01/01/2000	A	74411116	ADRIANA SALAS CAMPOS	desafiliado	desafiliado 30-09-03
03/12/2008	U	74411591	AGENCIA ARTISTICA INTEMPO S.A.	activo	
01/02/1999	U	74410908	AGENCIA DE PUBLICACIONES DE COSTA RICA S.A.	activo	
20/08/2003	A	74411434	AGENCIAS FEDURO (COSTA RICA), S.A.	activo	
01/02/1996	A	74410373	AGENCIAS JOP S.A.	activo	
01/03/1998	A	74410592	AGENTES AGROVETERINARIOS 12-57, S.A.	activo	
01/01/1994		74410172	AGESA S.A.	desafiliado	(desafiliada 31-12-97)
28/01/2009	U	74411598	AGRICOLA DEL VALLE INCC S.A.	activo	
01/05/1995	A	74410307	AGRICOLA GANADERA BACATA S.A.	activo	desafiliado 31-09-05
01/05/1995	A	74410304	AGRICOLA INDUSTRIAL DE OJO DE AGUA S.A.	desafiliado	desafiliado 30-09-07
01/10/1994	A	74410257	AGRO INDUSTRIAS EUROPEAS S.A.	desafiliado	desafiliado 30-09-07
07/05/2010	A	74411625	AGRO ORGANICA VERDE DE COSTA RICA S.A.	ACTIVO	
01/10/1998	A	74410831	AGROCOSTA S.A.	activo	
27/03/2008	A	74411560	AGROEXPORTADORA FRUTAS DEL TROPICO TROPIFRUT S	DESAFILIADO	desafiliado 15-10-09
01/02/1996		74410368	AGROINDUSTRIAL EL GRANO S.A.	desafiliado	(desafiliada 31-12-98)
01/11/1997	A	74410512	AGROINDUSTRIAL ESTELA, S.A.	activo	

Anexo # 10

CARTA DE BIENVENIDA USUARIO

San José, 1 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO

SUBCATEGORÍA: USUARIO

USUARIO UPC

Estimado Señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía, como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica y a la vez ratificar el código de barras que le pertenece a su representada y el cual aparece al inicio de esta carta.

La Asociación GS1 Costa Rica es una Asociación privada sin fines de lucro y declarada de interés público que esta dedicada a la investigación, desarrollo y promoción de los estándares mundiales de comunicación e identificación, con el fin de mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento de productos y servicios, reduciendo costos y aportando mayor valor.

Nos convertimos así, en el punto de encuentro en el cual todos los sectores económicos identifican e implementan soluciones tecnológicas comunes, de acuerdo a las necesidades que impone el mercado actual.

Como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica, su representada podrá disfrutar de los siguientes servicios:

- Servicios de Capacitación
- Servicios de Verificación para determinar si un símbolo de barras está dentro o fuera de la norma que regula su impresión, pues de esto depende el flujo y control de la información.
- Asesorías en temas de automatización de procesos con códigos de barras y además tienen personal a su servicio para atender consultas, dudas o situaciones especiales de los temas que se promueven en la asociación.
- Documentación con información de los temas que el sistema GS1 promueve.
- Y demás servicios que se encuentra en los documentos adjuntos.

Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago a tiempo ocasionará la desafiliación de la Asociación, todo conforme a los Estatutos y Reglamento de Afiliación

Agradecemos su participación como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.

Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

c.c: archivo

Anexo # 11

CARTA DE BIENVENIDA COLABORADOR

<p><i>San José, 1 de Setiembre del 2010</i></p> <p>Señor REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA Presente</p> <p>Estimado señor:</p> <p>Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía, como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica. La Asociación GS1 Costa Rica Costa Rica es una Asociación privada sin fines de lucro y declarada de interés público, que esta dedicada a la investigación, desarrollo y promoción de los estándares mundiales de comunicación e identificación , con el fin de mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento de productos y servicios, reduciendo costos y aportando mayor valor.</p> <p>Nos convertimos así, en el punto de encuentro en el cual todos los sectores económicos identifican e implementan soluciones logísticas y tecnológicas comunes, de acuerdo a las necesidades que impone el mercado actual.</p> <p>Como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica, su representada podrá disfrutar de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de Capacitación• Servicios de Verificación para determinar si un símbolo de barras está dentro o fuera de la norma que regula su impresión, pues de esto depende el flujo y control de la información.• Asesorías en temas de automatización de procesos con códigos de barras, Código Electrónico de Producto "EPC", Comercio Electrónico y además tienen personal a su servicio para atender consultas, dudas o situaciones especiales de los temas que se promueven en la asociación.• Documentación con información de los temas que el sistema GS1 promueve.• Y demás servicios que se encuentra en los documentos adjuntos. <p>Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago a tiempo ocasionará la desafiliación de la Asociación, todo conforme a los Estatutos y Reglamento de Afiliación</p> <p>Agradecemos su participación como miembro de GS1 Costa Rica y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.</p> <p>Atentamente,</p>	<table border="1"><tr><td>CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO</td></tr><tr><td>SUBCATEGORÍA: COLABORADOR</td></tr></table>	CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO	SUBCATEGORÍA: COLABORADOR
CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO			
SUBCATEGORÍA: COLABORADOR			
<p>Guillermo Varela B. DIRECTOR EJECUTIVO GS1 Costa Rica</p> <p>c.c: archivo</p>			

Anexo # 12
MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA

Firmada por el representante legal de la empresa y la firma debe de estar autenticada por un abogado

_____ de _____ del 200_____

Señores
GS1 Costa Rica
Presente

Estimados señores:

Yo _____, cédula de identidad _____,
en mi condición de representante legal y apoderado generalísimo de la sociedad
_____, con cédula jurídica _____,

veraz y sinceramente declaro:

1. Que mi representada cuenta al día de hoy con activos por la suma de ¢ _____
(letras) _____
2. Que la planilla de la empresa está compuesta por _____ personas.
3. Que para el primer año completo de operación proyecto ventas totales de mi representada por un
monto de: ¢ _____ (letras) _____
para el período anual comprendido del _____ de _____ del 200 _____ al
_____ de _____ del 200 _____

- Para los puntos 1 y 3 anterior se deberá de detallar la información en el anexo de esta declaración, los cuales se tendrán como parte integral de esta declaración.
- Entiendo que esta Declaración Jurada la presento voluntariamente, con el fin de que GS1 Costa Rica determine el tamaño de mi empresa y poder aplicar a una afiliación preferencial para las "Mipyme".
- Entiendo y acepto que luego de la presentación de cada declaración de impuesto sobre la renta, debo de enviar siempre una copia de la misma a GS1 Costa Rica, para que esta realice de ser necesario los ajustes a mi cuota anual de membresía y derecho de uso del número "GTIN"/Código de Barras.
- Entiendo y acepto que realizo las anteriores manifestaciones bajo la condición de DECLARACION JURADA, apercebido de las penas y sanciones que prevé los Estatutos y Reglamentos de GS1 Costa Rica, así como con el conocimiento de las penas con las que la ley penal castiga los delitos de perjurio y falso testimonio.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

AUTENTICACION DEL ABOGADO

ANEXO PARA LOS PUNTOS 1 Y 3 DE LA DECLARACION JURADA

Según el punto 1 de la Declaración Jurada, detalle los activos con los que cuenta su representada, he indique su valor actual según libros contables. El total de los mismos debe de coincidir con lo anotado en la Declaración Jurada.

	ACTIVO	VALOR ACTUAL EN COLONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
	TOTAL	¢

Según el punto 3 de la Declaración Jurada, detalle los productos que su representada venderá, el precio unitario de venta, la cantidad de unidades a producir/vender de cada uno para el primer año y con la multiplicación de estos dos últimos datos, indique el monto de la venta total para cada uno. El total de la sumatoria de todos estos deberá de ser igual al monto anotado en el punto 3 de la Declaración Jurada.

Pr	oducto	Precio Unitario ¢	Cantidad de Unidades a Vender	Venta Total ¢
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
TO	TAL	¢	#	¢

Si requiere más espacio para anotar la información que se le solicita, puede fotocopiar esta formula y agregar las hojas que sean necesarias.

Anexo # 13
MACHOTE DE SOLICITUD GLN

PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA

Fecha _____

Señores
Asociación GS1 Costa Rica
Presente

Estimados señores:

Yo, _____ Representante Legal de la Empresa _____

solicito nos asignen el Código de Localización Global “GLN” y a la vez acepto el incremento de mi anualidad en un 25% a partir de la asignación del Código. Declaro estar al día con todas las obligaciones.

Atentamente,

Firma Representante Legal

Anexo # 14

CARTA BIENVENIDA USUARIO GLN

San José, 01 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESANTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO

SUBCATEGORÍA: USUARIO GLN

7449036400003

Estimado señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía, como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica. La Asociación GS1 Costa Rica es una Asociación privada sin fines de lucro y declarada de interés público, que esta dedicada a la investigación, desarrollo y promoción de los estándares mundiales de comunicación e identificación, con el fin de mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento de productos y servicios, reduciendo costos y aportando mayor valor.

Nos convertimos así, en el punto de encuentro en el cual todos los sectores económicos identifican e implementan soluciones logísticas y tecnológicas comunes, de acuerdo a las necesidades que impone el mercado actual.

Como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica, su representada podrá disfrutar de los siguientes servicios:

- Servicios de Capacitación
- Servicios de Verificación para determinar si un símbolo de barras está dentro o fuera de la norma que regula su impresión, pues de esto depende el flujo y control de la información.
- Asesorías en temas de automatización de procesos con códigos de barras, Código Electrónico de Producto "EPC", Comercio Electrónico y además tienen personal a su servicio para atender consultas, dudas o situaciones especiales de los temas que se promueven en la asociación.
- Documentación con información de los temas que el sistema GS1 promueve.
- Y demás servicios que se encuentra en los documentos adjuntos.

Para su participación en proyectos de Comercio Electrónico, me permito informarle su código de Localización Internacional.

Este número es asignado para identificar a su empresa bajo el sistema de Códigos de Localización, y es presentado al inicio de esta carta. Se recomienda que este documento sea archivado como registro permanente debido a que documenta su participación en este servicio que le otorga la Asociación GS1 Costa Rica.

Le recordamos que su empresa queda condicionada a presentar posterior al cierre de cada período fiscal, una copia de la declaración del impuesto sobre la renta, con el fin de establecer su cuota anual, que renueva su afiliación a la Asociación. Esta anualidad debe de ser cancelada durante el mes de enero de cada año y el no pago a tiempo ocasionará la desafiliación de la Asociación, todo conforme a los Estatutos y Reglamento de Afiliación

Agradecemos su participación como miembro de GS1 Costa Rica y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.

Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

c.c: archivo

Anexo # 15

MACHOTE EDI TRADICIONAL



FORMULA DE AFILIACION al servicio de comercio electrónico: EDI (Intercambio Electrónico de Datos) de la Asociación GS1 Costa Rica

Yo _____, cédula de identidad
_____, representante legal de la empresa
_____, cédula jurídica número:
_____, solicito a la Asociación GS1 Costa Rica, la inscripción de mi
representada al servicio de Comercio Electrónico "EDI", con el fin de poder disfrutar de los beneficios
del servicio de Intercambio Electrónico de Datos.

La empresa como participante del servicio "EDI", tiene derecho a:

1. Usar los documentos (mensajes comerciales de comercio electrónico) estándares nacionales propiedad de la Asociación GS1 Costa Rica.
2. Que la Asociación GS1 Costa Rica le asigne un Código de Locación Global "GLN", para identificar a la empresa de manera única a nivel mundial, dentro del comercio electrónico.
3. Utilizar el servidor de correo "EDI" para realizar sus transacciones de comercio electrónico.

La empresa pagará mensualmente por el servicio EDI, la suma de cincuenta y cinco mil colones (**₡55.000**), o bien la tarifa que la Asociación GS1 Costa Rica disponga para este servicio EDI, de tiempo en tiempo. Dicho pago se realizara durante los primeros 10 días naturales de cada mes.

La Asociación GS1 Costa Rica notificará a la empresa firmante con al menos 30 días antes de cualquier incremento o cambio en la tarifa mensual. Además de darse cualquier incremento anual este no podrá ser mayor al índice de devaluación anual presentado por el Banco Central de Costa Rica.

Declaro que entiendo y acepto que el no pago a tiempo de esta cuota mensual, provocará que la Asociación GS1 Costa Rica desconecte a la empresa del servidor EDI, me retire los derechos por el uso del código de localización "GLN" y me desafilie del servicio "EDI".



Acepto que la Asociación GS1 Costa Rica no tiene ni tendrá ninguna responsabilidad por los problemas o situaciones diversas que se puedan presentar con mis socios comerciales, por no cumplir con mis obligaciones establecidas en este documento, o cualquier otro que se llegase a presentar.

La asociación GS1 Costa Rica no se hace responsable de ningún inconveniente, problema o situación derivada de la asignación o el uso del Código de Locación Global "GLN".

Con la firma de este documento, la empresa acepta las normativas dictadas por la Asociación GS1 Costa Rica para el servicio de Comercio Electrónico (EDI) y se compromete además a cumplir las reglas establecidas en la estandarización UN/EDIFACT y XML de documentos comerciales.

Firmado en San José el _____ de _____ de 20____.

Representante Legal
Empresa

Director Ejecutivo
Asociación GS1 Costa Rica

PARA USO DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA

CODIGO DE L OCAIZACION G LOBAL "G LN":

FECHA: _____ DE _____ DE 200_____

Anexo # 16

CARTA DE LOCALIZACIÓN – SOCIO EDI

San José, 01 de Octubre de 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

SUBCATEGORÍA: USUARIO GLN

7449231300009

Estimado Señor:

Es un placer darle la bienvenida oficial a su compañía, como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica. La Asociación GS1 Costa Rica es una Asociación privada sin fines de lucro y declarada de interés público, que esta dedicada a la investigación, desarrollo y promoción de los estándares mundiales de comunicación e identificación, con el fin de mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento de productos y servicios, reduciendo costos y aportando mayor valor.

Nos convertimos así, en el punto de encuentro en el cual todos los sectores económicos identifican e implementan soluciones logísticas y tecnológicas comunes, de acuerdo a las necesidades que impone el mercado actual.

Como miembro de la Asociación GS1 Costa Rica, su representada podrá disfrutar de los siguientes servicios:

- Servicios de Capacitación
- Servicios de Verificación para determinar si un símbolo de barras está dentro o fuera de la norma que regula su impresión, pues de esto depende el flujo y control de la información.
- Asesorías en temas de automatización de procesos con códigos de barras y además tienen personal a su servicio para atender consultas, dudas o situaciones especiales de los temas que se promueven en la asociación.
- Documentación con información de los temas que el sistema GS1 promueve.

Para su participación en el Proyecto EDI, y demás proyectos de Comercio Electrónico, me permito informarle su código de Localización Internacional.

Este número es asignado para identificar a su empresa bajo el sistema de Códigos de Localización, y es presentado al inicio de esta carta. Se recomienda que este documento sea archivado como registro permanente debido a que documenta su participación en este servicio que le otorga la Asociación GS1 Costa Rica.

Por otra parte se le informa que su cuota será de **€55.000 mensuales** y el no pago a tiempo ocasionará el retiro de los derechos de uso del código de Localización "GLN" y demás servicios prestados por GS1 Costa Rica, que podrá reasignar el código a otro usuario, todo conforme a los Estatutos, Reglamento y Contrato de Afiliación. Además la Asociación GS1 Costa Rica no tiene, ni tendrá ninguna responsabilidad por los problemas o situaciones diversas que se puedan presentar con sus socios comerciales, por no cumplir con sus obligaciones establecidas en este documento, o cualquier otro que se llegase a presentar.

Agradecemos su participación como miembro y ponemos a disposición de su empresa todos nuestros servicios y asesoría en el campo.


Atentamente,

Guillermo Varela B.
DIRECTOR EJECUTIVO
GS1 Costa Rica

Anexo # 17

FORMULARIO DE CONTROL DE IMÁGENES

Libro de Asociados			
Cód. Cliente:			
Empresa:			
Código de Barras:			



Control de Carga de Imágenes

Documentos	Escaneo	Carga	Revisión
1. Cédula del representante legal.			
2. Personería jurídica			
3. Declaración de renta / Declaración jurada.			
4. Recibo Año (____).			
5. Recibo Año (____).			
6. Recibo Año (____).			
7. Recibo Año (____).			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			

Escaneo de Expediente

Funcionario:					
Fecha:					

NOTAS:

Aprobación Expediente

Funcionario:					
Fecha:					

Anexo # 18

DOCUMENTO DE AVISOS IMPORTANTES



AVISOS IMPORTANTES

Renovación de Membresía 2010

A partir del 1 de Enero, estará al cobro la cuota de membresía correspondiente al período 2009, esta cuota debe de ser cancelada **antes del día 30 de Enero**. En los primeros días de Enero del 2010, usted recibirá un telegrama de RACSA, que le indicará el monto a cancelar y las cuentas bancarias para su depósito.

Recuerde que su cuota esta en proporción al tamaño de su empresa, por lo que si desea que se le revise, debe de enviar a GS1 la **declaración de renta del año 2009** al fax 2224-4722, o bien al correo electrónico crojas@gs1cr.org, con el fin de hacer la revisión de su cuota anual, y hacer el ajuste que corresponda, según lo establece el artículo # 12 del Reglamento de Afiliación.

Recuerde confirmar al teléfono 2224-3255, el recibido de sus documentos.

Si su empresa necesita factura para tramitar el pago de la cuota, comuníquese con Camen Rojas al Tel.: 2224-3255 o al correo crojas@gs1cr.org

Asamblea Anual de Asociados 2010

A todos nuestros asociados se les invita a participar de la Asamblea Anual de Asociados

Día: Jueves 25 de Febrero del 2010 (tentativo)

Lugar: Por confirmar

Horario: 5:30 p.m. Primera Convocatoria

6:30 p.m. Segunda Convocatoria

Durante los primeros días de febrero, usted estará recibiendo la convocatoria oficial a esta Asamblea

Si desea más información puede contactar a GS1 Costa Rica al teléfono 2224-3255.

Los invitamos a participar en el próximo Congreso y Exposición de Tecnologías y Soluciones de GS1



10 y 11 de Febrero - Hotel Costa Rica Marriott

Las empresas Pymes Afiliadas a GS1 obtienen importantes descuentos, consulte su estatus al Tel: 2224-3255

Horario de Oficina para fin y principio de año

Estaremos a su atención hasta el Viernes 18 de diciembre inclusive y regresaremos el día lunes 4 de Enero del 2009

Asociación GS1 Costa Rica * Tel: 2224-3255 * Fax: 2224-4722 * Apartado:11892-1000 San José Curridabat, Plaza del Sol, de la Pops 25 al Este, Edificio Galerías del Este, Primer Piso, Oficina #7

Anexo # 19

HOJA DE CONTROL DE CONFIRMACIONES

**CONTROL DE CONFIRMACIONES SEMINARIO DE
INDUCCION**

FECHA:

NOMBRE	EMPRESA
1.	

Anexo # 20
HOJA DE REGISTRO DE ASISTENCIA

Asistencia a seminario de inducción

Fecha: _____

Nombre y Apellidos	Empresa	Actividad de la Empresa	E-mail	Teléfono
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				

Total Empresas _____

Total Participantes _____

Anexo # 21

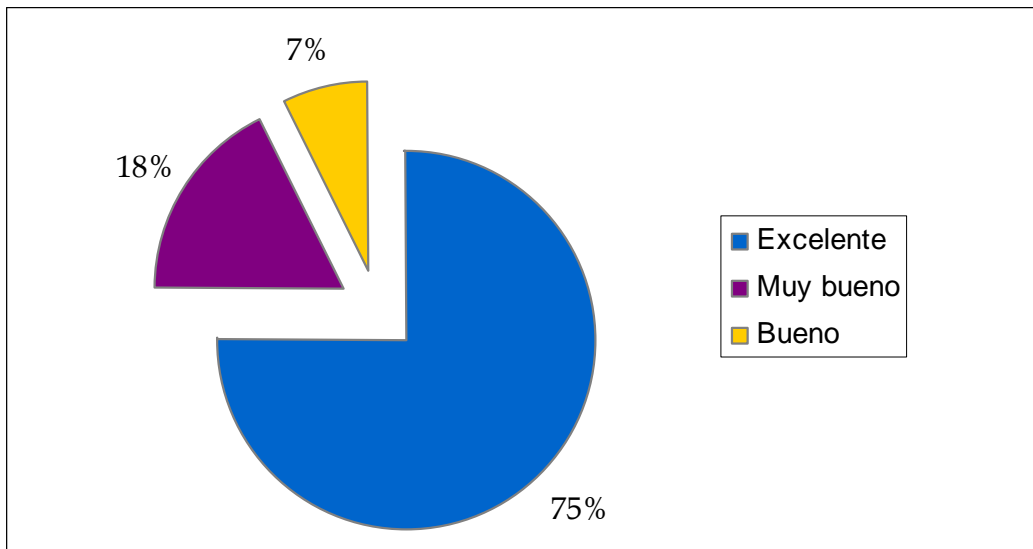
RECOMENDACIONES DE MEJORA DADAS POR LOS CLIENTES ENCUESTA APLICADA DEL 17 DE SETIEMBRE AL 29 DE OCTUBRE

Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• El salón es muy cerrado, oscuro y caliente• Falta rotulación
Espacio de la recepción	<ul style="list-style-type: none">• Muy pequeño
Parqueo	<ul style="list-style-type: none">• Pésimo, no hay espacio• Mejor alumbrado
Proceso de afiliación en general	<ul style="list-style-type: none">• Regular, falta de información y trato no muy amable de parte de la recepcionista y ejecutivo

FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 22

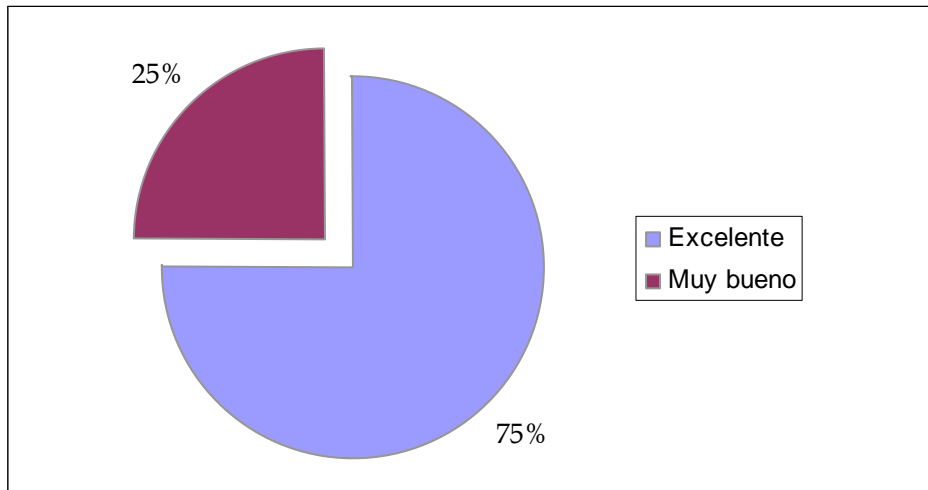
Gráfico #1
CALIFICACIÓN DEL TRATO DEL EJECUTIVO A CARGO
DURANTE EL PROCESO DE AFILIACIÓN
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 23

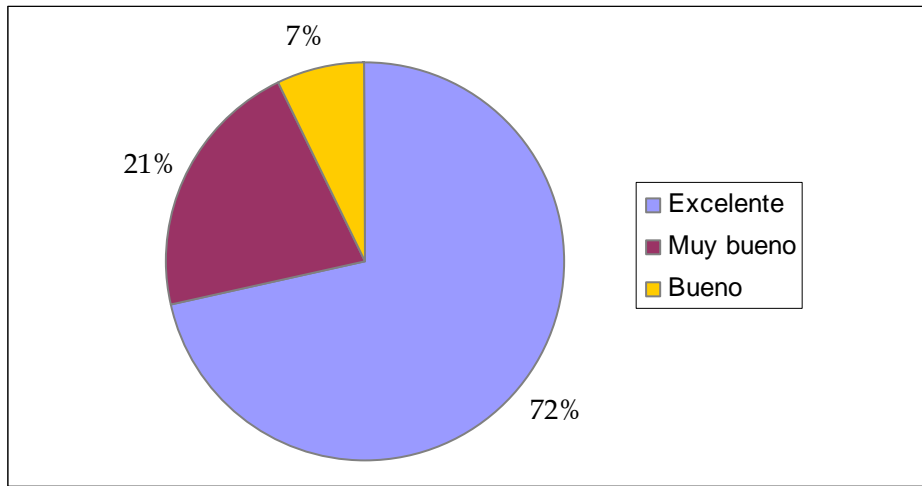
Gráfico #2
CALIFICACIÓN DE LA EXPLICACIÓN SOBRE
LOS PASOS PARA AFILIARSE
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 24

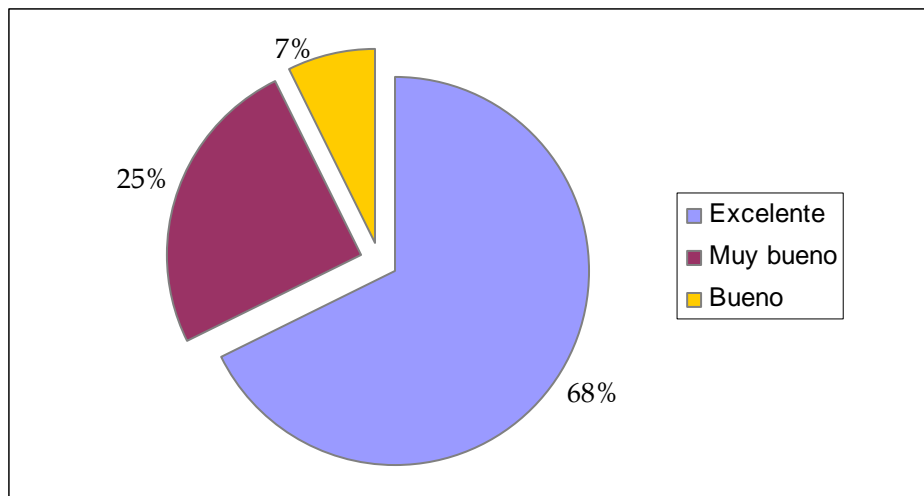
Gráfico #3
CALIFICACIÓN DE LA REDACCIÓN DE LOS
REQUISITOS DE AFILIACIÓN
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 25

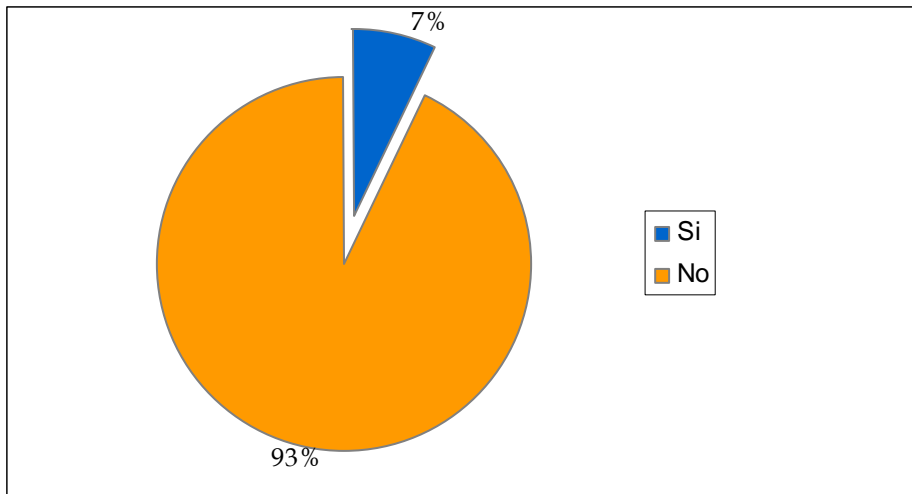
Gráfico #4
CALIFICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL
FORMULARIO DE REGLAMENTO Y SOLICITUD DE AFILIACIÓN
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 26

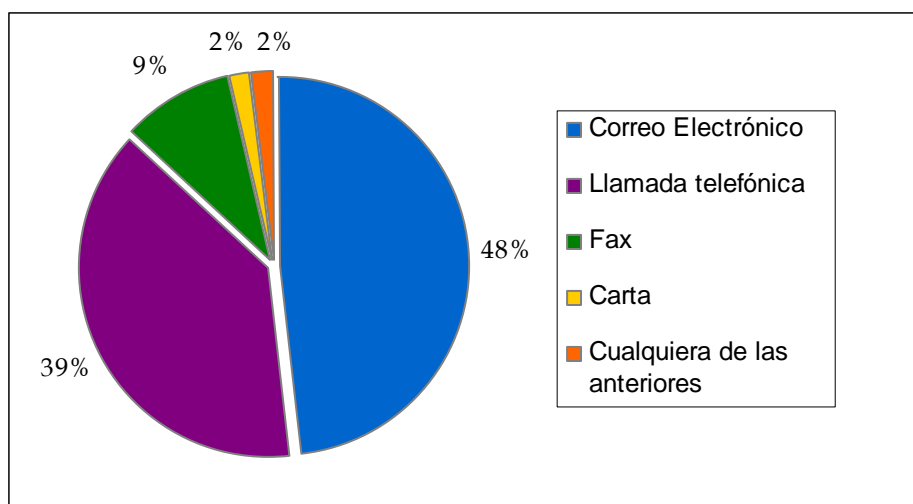
Gráfico #5
COMPLICACIÓN PARA SUMINISTRAR LOS
DOCUMENTOS SOLICITADOS
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

Anexo # 27

Gráfico #6
MEDIO POR EL QUE LOS CLIENTES PREFEREN
QUE LE CONTACTEN
-Términos relativos-
Del 17 de setiembre al 29 de octubre 2010



FUENTE: Encuesta de servicio de afiliación del 17 de setiembre al 29 de octubre

APENDICES



Apéndice #1
LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: SOLICITUD Y
REGLAMENTO DE AFILIACIÓN

Nº	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?	x		
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?	x		
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	x		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?		x	
5	¿Los datos fijos son comprensibles?		x	
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			x
7	¿La identificación esta vigente?			x
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?	x		
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?		x	
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	x		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamiento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?		x	
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?		x	
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?		x	
14	¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?		x	
15	¿La información sigue un orden para su llenado?		x	
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	x		
	Firmas y aprobaciones	x		
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?	x		
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los reglones y columnas que lleva la forma?	x		
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?	x		
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	x		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	x		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	x		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	x		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	x		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	x		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	x		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	x		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		x	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?		x	
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		x	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		x	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	x		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	x		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?	x		
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		x	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?	x		
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?	x		

Apéndice #2

LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN

N°	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?		x	
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?		x	
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	x		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?	x		
5	¿Los datos fijos son comprensibles?	x		
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			x
7	¿La identificación esta vigente?			x
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?			x
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?			x
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	x		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamiento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?	x		
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?			x
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?	x		
14	¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?	x		
15	¿La información sigue un orden para su llenado?		x	
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	x		
	Firmas y aprobaciones		x	
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?		x	
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los reglones y columnas que lleva la forma?			x
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?		x	
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	x		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	x		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	x		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	x		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	x		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	x		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	x		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	x		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		x	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?			x
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		x	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		x	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	x		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	x		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?		x	
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		x	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?		x	
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?			x

Apéndice #3

LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA

N°	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?	X		
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?		X	
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	X		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?	X		
5	¿Los datos fijos son comprensibles?		X	
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			X
7	¿La identificación esta vigente?			X
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?	X		
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?	X		
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	X		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?	X		
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?			X
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?		X	
14	¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?	X		
15	¿La información sigue un orden para su llenado?		X	
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	X		
	Firmas y aprobaciones	X		
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?		X	
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los reglones y columnas que lleva la forma?	X		
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?	X		
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	X		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	X		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	X		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	X		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	X		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	X		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	X		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	X		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		X	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?		X	
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		X	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		X	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	X		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	X		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?	X		
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		X	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?	X		
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?	X		

Apéndice #4

LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: MACHOTE SOLICITUD GLN

N°	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?		X	
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?		X	
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	X		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?	X		
5	¿Los datos fijos son comprensibles?		X	
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			X
7	¿La identificación esta vigente?			X
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?	X		
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?	X		
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	X		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamiento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?	X		
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?			X
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?	X		
14	¿ Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?	X		
15	¿La información sigue un orden para su llenado?	X		
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	X		
	Firmas y aprobaciones	X		
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?		X	
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los regiones y columnas que lleva la forma?			X
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?	X		
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	X		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	X		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	X		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	X		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	X		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	X		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	X		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	X		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		X	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?		X	
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		X	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		X	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	X		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	X		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?	X		
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		X	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?	X		
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?	X		

Apéndice #5
LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO:
MACHOTE EDI TRADICIONAL

N°	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?	X		
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?	X		
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	X		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?	X		
5	¿Los datos fijos son comprensibles?		X	
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			X
7	¿La identificación esta vigente?			X
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?	X		
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?	X		
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	X		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamiento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?	X		
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?			X
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?	X		
14	¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?	X		
15	¿La información sigue un orden para su llenado?	X		
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	X		
	Firmas y aprobaciones	X		
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?		X	
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los reglones y columnas que lleva la forma?			X
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?	X		
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	X		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	X		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	X		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	X		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	X		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	X		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	X		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	X		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		X	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?		X	
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		X	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		X	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	X		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	X		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?	X		
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		X	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?	X		
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?	X		

Apéndice #6

LISTA DE CHEQUEO PARA EL FORMULARIO: FORMULARIO DE CONTROL DE IMÁGENES

Nº	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	N/A
Encabezado				
1	¿Indica el título el objetivo o la razón de uso de la forma?		X	
2	¿El título es claro, conciso y está bien utilizado?		X	
Datos fijos				
3	¿Están impresos los datos fijos?	X		
4	¿Se localiza fácilmente la información importante?	X		
5	¿Los datos fijos son comprensibles?	X		
Codificación				
6	¿Es visible la codificación o el número de identificación?			X
7	¿La identificación esta vigente?			X
Datos variables				
8	¿Son fácilmente identificables?	x		
9	¿Hay suficiente espacio para transcribirlos?	x		
10	¿Son necesarios todos los datos que se piden?	x		
Estructura de la forma				
11	¿Es lógica la secuencia de espaciamiento para lograr un mínimo viraje y movimiento de la mano?	X		
12	¿La secuencia de los datos es la misma que se presenta en los documentos de los cuales se va a transcribir?			X
13	¿La secuencia de los datos es la correcta para su procesamiento o interpretación?	X		
14	¿Toda la información que se requiere archivar y clasificar está localizada convenientemente?	X		
15	¿La información sigue un orden para su llenado?	X		
16	¿Se incluyen los espacios para anotar los siguientes datos?			
	Fechas y datos de verificación	X		
	Firmas y aprobaciones	X		
17	¿Es conveniente utilizar bloques para diferenciar o jerarquizar los datos que proporcionan quienes utilizan la forma?		X	
18	¿El grosor de las líneas enmarca correctamente los regiones y columnas que lleva la forma?			X
Tamaño				
19	¿El tamaño de la forma excede o resulta menor al necesario para contener la información?	X		
20	¿Corresponde el tamaño al tipo de archivo que se utiliza?	X		
21	¿El tamaño es apropiado para las máquinas que se emplean?	X		
Tipo de papel				
22	¿Es adecuado el peso del papel de acuerdo con el manejo de la forma?	X		
23	¿El peso del papel soporta la intensidad de uso que se da a la forma?	X		
24	¿Es recomendable el peso del papel para el número de copias de la forma?	X		
25	¿El grosor del papel es el recomendable para su manejo y archivo?	X		
26	¿Es apropiado el grosor del papel para a duración que se pretende?	X		
27	¿El grosor del papel satisface la apariencia y calidad requeridas?	X		
Color (papel y tinta)				
28	¿Es necesario emplear el color en la forma y sus copias?		X	
29	¿Es conveniente usar colores distintos para cada copia según su destino?		X	
30	¿Se confunde el color del papel con el de la tinta?		X	
31	¿Las ventajas que se obtienen en cuanto a la presentación y el manejo de la forma justifican el uso de más de una tinta?		X	
Tipografía				
32	¿Es adecuado el tipo de impresión?	X		
33	¿El tipo de impresión facilita la lectura de la forma?	X		
34	¿Es necesaria otra tipografía para resaltar o diferenciar datos importantes?		X	
35	¿Es recomendable emplear tipografía de un solo tamaño?		X	
Tipo de encuadernación				
36	¿Es necesaria la encuadernación?	X		
37	¿La encuadernación que se utiliza es la conveniente para almacenar o archivar la forma?	X		

Apéndice #7

**ENTREVISTA ESTRUCTURA PARA RECABAR LOS PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**



Instituto Tecnológico de Costa Rica

Cuestionario para recabar los procedimientos de servicio al cliente

Fecha y Hora: _____

Objetivo: Recolectar la información necesaria para poder documentar los procedimientos realizados por el departamento de servicio al cliente.

1. ¿Cuáles son los procedimientos (labores) que realiza?

2. ¿Con cual objetivo se realizan las actividades anteriores?

3. ¿Qué políticas existen para realizar cada unos de los procedimientos?

4. ¿Cuáles formularios se utilizan en cada procedimiento?

5. ¿Cuáles sistemas de información se utilizan?

6. ¿Cuales son los pasos para realizar cada uno de los procedimientos?

7. ¿Cuál es el tiempo de duración de cada paso?

8. ¿Quién o quienes intervienen en las labores?

9. ¿Los procedimientos están claramente definidos?

1. /___/Si 2. /___/No (pasar a la pregunta #10)

10. ¿Por qué?

11. ¿Los procedimientos están documentados?

1. /___/Si 2. /___/No

12. ¿Recibió capacitación para la aplicación de estos procedimientos?

1. /___/Si 2. /___/No

13. ¿Con que periodicidad se revisan los procedimientos?

14. ¿Cómo se transmiten los cambios en procedimientos?

15. ¿Qué mejoras cree usted que necesitan los procedimientos existentes en el departamento de servicio al cliente?

Apéndice #8
ENCUESTA DE SERVICIO DE AFILIACIÓN



Evaluación de Servicio de afiliación

Con el fin de realizar mejoras en el servicio brindado por parte de nuestra organización, le solicitamos evalúe los puntos que se le detallan a continuación y asigne una clasificación según la escala indicada en la columna.

1. Trato del ejecutivo(a) que le atendió durante el proceso	<input type="checkbox"/> 1. Excelente	<input type="checkbox"/> 2. Muy bueno	<input type="checkbox"/> 3. Bueno	<input type="checkbox"/> 4. Malo
2. Explicación sobre los pasos a seguir para afiliarse	<input type="checkbox"/> 1. Excelente	<input type="checkbox"/> 2. Muy bueno	<input type="checkbox"/> 3. Bueno	<input type="checkbox"/> 4. Malo
3. Redacción de los requisitos de afiliación	<input type="checkbox"/> 1. Excelente	<input type="checkbox"/> 2. Muy bueno	<input type="checkbox"/> 3. Bueno	<input type="checkbox"/> 4. Malo
4. Claridad de las instrucciones para llenar el formulario de Reglamento y solicitud de afiliación (formularios de afiliación)	<input type="checkbox"/> 1. Excelente	<input type="checkbox"/> 2. Muy bueno	<input type="checkbox"/> 3. Bueno	<input type="checkbox"/> 4. Malo

Responda las siguientes preguntas:

5. ¿Fue complicado suministrar alguno de los documentos solicitados?

1. /___/Si 2. /___/No (**Pasar a la pregunta #4**)

6. ¿Cuáles?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

¿Por qué? _____

7. ¿Por cual medio de comunicación prefiere que le contacten? **Puede marcar más de una opción**

1. /___/Correo Electrónico
2. /___/ Correo Físico (Carta)
3. /___/ Llamada telefónica
4. /___/ Fax
5. /___/ Cualquiera de las anteriores



8. ¿Qué recomendaciones haría en los siguientes aspectos?

9.1 Mobiliario: _____

9.2 Infraestructura: _____

9.3 Aspecto físico del personal: _____

9.4 Atención del personal: _____

9.5 Espacio de la recepción: _____

9.6 Parqueo: _____

9.7 Proceso de afiliación en general: _____

Datos personales

9. Empresa: _____

10. Nombre:

11. Cargo: _____

Agradecemos la colaboración brindada, todos sus comentarios serán tomados en cuenta mejorar nuestro servicio y serán manejados con absoluta confidencialidad.