



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 II

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

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	i
ÍNDICE FIGURAS	ii
ÍNDICE ANEXOS	iii
ÍNDICE APÉNDICES	iv
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES</i>	<i>2</i>
A. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	2
B. DIAGRAMAS DE FLUJO (FLUXOGRAMAS).....	5
C. FORMAS O FORMULARIOS	8
D. OBJETIVO DEL MANUAL.....	16
E. FORMATO Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	16
<i>CAPITULO II PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</i>	<i>20</i>
A. AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN"	22
B. AFILIACIÓN DE USUARIO	49
C. AFILIACIÓN DE COLABORADOR.....	73
D. AFILIACIÓN EDI WEB	99
E. AFILIACIÓN EDI TRADICIONAL.....	115
F. PROCEDIMIENTO DE REAFILIACIÓN DE SERVICIOS.....	131
G. DESAFILIACIÓN DE CLIENTES	156
H. TRASLADO DE SERVICIOS.....	167
I. ESCANEADO DE EXPEDIENTES	194
J. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	205
K. ORGANIZACIÓN DE SEMINARIO DE INDUCCIÓN	212
L. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS	223
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	<i>234</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>235</i>
<i>APÉNDICES</i>	<i>248</i>

ÍNDICE FIGURAS

Figura N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS “GTIN”	28
2.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE USUARIO	54
3.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN COLABORADOR	79
4.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE EDI WEB	103
5.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA EDI WEB	119
6.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA REAFILIACION DE SERVICIOS	136
7.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DESAFILIACIÓN DE CLIENTES.....	158
8.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL TRASLADO DE SERVICIOS	173
9.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DEL ESCANEADO DE DOCUMENTOS	198
10.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	208
11.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SEMINARIO DE INDUCCIÓN	215
12.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS	226

ÍNDICE ANEXOS

Anexo N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	TABLA DE CATEGORÍAS Y CUOTAS DE AFILIACIÓN.....	236
2.	CARTA CATEGORÍA 1.....	237
3.	CARTA CATEGORÍA 3.....	238
4.	CARTA CATEGORÍA 5.....	239
5.	LISTA DE JUNTA DIRECTIVA	240
6.	CONTROL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	241
7.	CARTA DE BIENVENIDA USUARIO.....	242
8.	CARTA DE BIENVENIDA COLABORADOR	243
9.	CARTA BIENVENIDA EDI WEB.....	244
10.	CARTA BIENVENIDA EDI TRADICIONAL.....	245
11.	DOCUMENTO DE AVISOS IMPORTANTES.....	246

ÍNDICE APÉNDICES

Apéndice N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
1.	REQUISITOS DE AFILIACIÓN PARA CÓDIGO DE BARRAS.....	249
2.	REQUISITOS DE AFILIACIÓN PARA USUARIO O COLABORADOR.....	251
3.	REQUISITOS DE REAFILIACION.....	253
4.	REQUISITOS DE TRASLADO DE SERVICIOS.....	255
5.	REQUISITOS DE AFILIACIÓN EDI WEB O EDI TRADICIONAL.....	257
6.	SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACIÓN.....	259
7.	FORMULARIO DE SOLICITUD EDI WEB.....	264
8.	FORMULARIO DE SOLICITUD EDI TRADICIONAL.....	265
9.	MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA.....	267
10.	FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN.....	269
11.	FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE REAFILIACIÓN.....	270
12.	FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE TRASLADO DE SERVICIOS.....	271
13.	FORMULARIO DE CONTROL DE CARGA DE IMÁGENES.....	272

INTRODUCCIÓN

El tomo II del presente proyecto contiene la propuesta del manual de procedimientos del departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.

El tomo cuenta con dos capítulos, el capítulo I incluye la definición de los principales conceptos que son utilizados en este manual, el cual sirve como apoyo y guía para el lector.

El capítulo II, señala los objetivos para los que están diseñados los procedimientos, así como las políticas bajo las que debe realizarse y los conceptos técnicos utilizados en cada uno de ellos.

Por otro lado se incluye la descripción de los pasos que se realizan, los responsables y tiempos de realización, así como los sistemas de información y los formularios y documentos utilizados en el procedimiento.

En los anexos se incluyen aquellos formularios y documentos que son utilizados en los pasos y en los apéndices muestran aquellos a los que se realizaron mejoras y que se propone utilizar para cada uno de los procedimientos.

Este manual pretende funcionar como una herramienta de consulta y capacitación para los funcionarios actuales y futuros de la asociación GS1 Costa Rica.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

En este capítulo incluye los conceptos teóricos sobre un manual de procedimientos tales como su definición, objetivos, contenido, así como de diagramas de flujo, formularios y demás términos propios del entorno de GS1 Costa Rica.

A. 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, e 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.

B. 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.


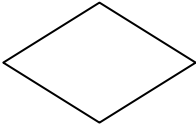
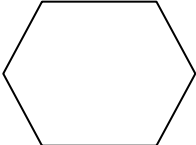

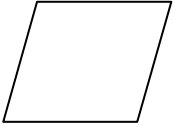
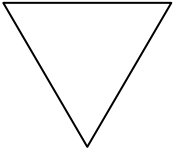
El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de tareas.

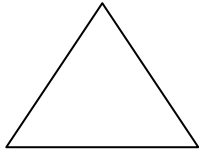
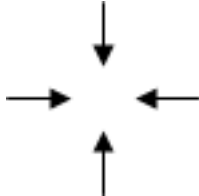
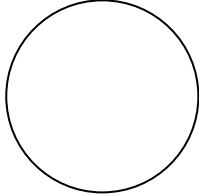
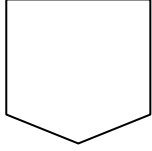


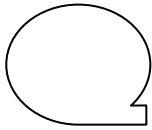

- b) En la actualización de sistemas: los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.
- c) Simplicidad en los sistemas: el empleo 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.	

C. 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 esta 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 espaciamiento 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 la 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?

D. OBJETIVO DEL MANUAL


Proponer y presentar un manual de procedimientos para el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica que funcione como herramienta de consulta y capacitación para sus funcionarios.

E. FORMATO Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cada uno de los procedimientos del departamento de servicio al cliente tendrán el siguiente formato:

1. Formato

Para la primera página de cada procedimiento se utilizará el siguiente encabezado:

	Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N°
		N° Página
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización
Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:

a) Logotipo de la organización

Se refiere al símbolo por el cual se identifica a la Asociación GS1 Costa Rica.

b) Nombre de la organización

Indica la razón social a la cual pertenece el manual.

c) Denominación y extensión del manual

Se indica que es un manual de procedimientos y el nombre del departamento al que corresponde en este caso a servicio al cliente.

d) Nombre del procedimiento

Describe el procedimiento que se va a documentar.

e) Fecha de elaboración

Fecha en que fue elaborado el manual.

f) Elaborado por

Nombre de la persona que elaboró el manual.

g) Fecha de revisión

Fecha en que fue revisado el manual.

h) Revisado por

Nombre de la persona que revisó el manual.

i) Fecha de aprobación

Fecha en que fue aprobado el manual.

j) Aprobado por

Nombre de la persona que aprobó el manual.

k) Código

Código utilizado para identificar el procedimiento, consiste en la palabra GS1 que indica que es propio de la institución, seguido por la siglas DSC del departamento de servicio al cliente y por último por un número consecutivo para enumerar el procedimiento.


l) Número de procedimiento

Número que identifica el procedimiento del departamento de servicio al cliente.

m) Número de página

Número que indica la cantidad de páginas que conforman el manual.

Para el resto de las páginas que componen cada procedimiento reutilizará el siguiente encabezado

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC- #
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N°
		N° Página
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

2. Estructura

El manual de procedimientos está compuesto por lo siguiente elementos:

a) Introducción

Presentación general que se hace al inicio del procedimiento para conocer el contexto del mismo.

b) Objetivo del procedimiento

Propósito que busca lograr cada uno de los procedimientos.

c) Áreas de aplicación

Se refiere al área de acción que busca cumplir los procedimientos.

d) Responsables

Puestos o áreas que intervienen en los procedimientos.

e) Políticas o normas de operación

Define los parámetros o lineamientos entre los cuales debe llevarse a cabo el procedimiento.

f) Conceptos

Términos empleados en el procedimiento

g) Descripción de operaciones

Define los pasos, responsables y tiempos de cada uno de los procedimientos del departamento de servicio al cliente.

h) Diagrama de flujo

Es la presentación gráfica del procedimiento.

i) Sistemas de información

Detalla los Sistemas de información utilizados para llevar a cabo el procedimiento.

j) Formularios, impresos e instructivos

Describe los formularios o documentos utilizados en cada uno de los procedimientos.

CAPITULO II PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

En este capítulo se describe cada uno de los 12 procedimientos realizados por el departamento de servicio al cliente de la Asociación GS1 Costa Rica.


Los procedimientos contenidos en esta propuesta son:

Código Procedimiento	Página
GS1-DSC- 01	Afiliación de código de barras "GTIN". 22
GS1-DSC- 02	Afiliación de usuario. 49
GS1-DSC- 03	Afiliación colaborador. 73
GS1-DSC- 04	Afiliación de EDI WEB. 99
GS1-DSC- 05	Afiliación EDI Tradicional. 115
GS1-DSC- 06	Reafiliación servicios. 131
GS1-DSC- 07	Desafiliación de clientes. 156
GS1-DSC- 08	Traslado de servicios. 167
GS1-DSC- 09	Escaneo de expedientes. 194
GS1-DSC- 10	Envío de correspondencia. 205
GS1-DSC- 11	Organización de seminario de inducción. 212
GS1-DSC- 12	Actualización de base de datos. 223



**PROCEDIMIENTO
AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN"**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	
		N° Página 2 de 27	
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

A. AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN"

INDICE

1.	Introducción	23
2.	Objetivo del procedimiento	23
3.	Áreas de aplicación	23
4.	Responsables	24
5.	Políticas o normas de operación.....	24
6.	Conceptos	27
7.	Descripción de operaciones	28
8.	Diagrama de flujo.....	33
9.	Sistemas de información	36
10.	Formularios, impresos e instructivos	45

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 3 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

1. 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.

2. 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.

3. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 4 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

4. 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


5. Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:


- a) Los productos cuyo precio van de acuerdo al peso en kilogramos, litros o alguna otra medida variable no aplican la para afiliación con código de barras.
- b) Los documentos que deben enviarse al cliente para solicitar el servicio son los requisitos de afiliación a GS1 (apéndice #1) y la solicitud y reglamento de afiliación (apéndice #6). Si la empresa tiene menos de un año de operar debe enviarse además el formulario declaración jurada del apéndice #9.
- 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 apéndice #10 según los documentos informados en el documento Requisitos de afiliación a GS1 (apéndice #1).

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 5 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- d) La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación para obtener código de barras.
- e) El servicio puede generarse para un cliente ya existente o para un cliente nuevo.
- f) La solicitud y reglamento de afiliación (apéndice #6), 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.*

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 6 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- 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 (apéndice #6).
- 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.


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 7 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- 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.

6. 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 ser 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 8 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- f) 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.
- 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.
- h) Número de libro: número consecutivo que es asignado al cliente para identificarle en el área de archivos.

7. Descripción de operaciones

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

Figura N° 1
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS "GTIN"

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse para obtener código de barras.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.



**Procedimiento de afiliación para código
de barras "GTIN"**

Procedimiento N°
01

N° Página
9 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #1, #6 y #9.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
5	Determinar si los documentos están completos Si: continuar con el paso #6 No: Devolver los documentos y fin del procedimiento.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	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.
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.



Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
 01

N° Página
 10 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación, anexo en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.
9	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.
10	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
11	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
12	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #10. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #13. No: Regresar al paso #11.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.



**Procedimiento de afiliación para código
de barras "GTIN"**

Procedimiento N°
01

N° Página
11 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
13	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
14	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 a la directora administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	5 min.
15	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.
16	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.
17	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
18	Invitar al cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-01

Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01

N° Página
12 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
19	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.
20	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.



Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01


N° Página
13 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse para obtener código de barras.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> A2{{A}} </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #1, #6 y #9.	
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos Si: continuar con el paso #6. No: Devolver los documentos y fin del procedimiento.	
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	



Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01

N° Página
14 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



N°	Paso	Diagrama de flujo
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación, anexo en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación	<pre> graph TD A{{A}} --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11{11} 11 --> 12{12} 12 -- SI --> B{{B}} 12 -- NO --> 11 </pre>
9	Definir el rango de códigos a asignar al cliente.	
10	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
11	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	
12	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #10. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #13. No: Regresar al paso #11.	



Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01

N° Página
15 de 27


Fecha de elaboración


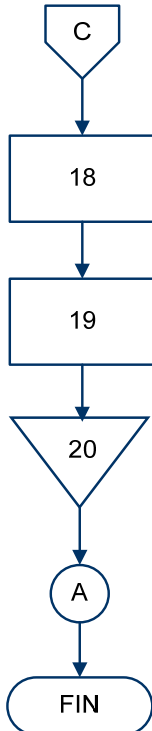
Fecha de revisión

Fecha de autorización



N° Paso		Diagrama de flujo
13	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	<pre>graph TD; B[] --> 13[13]; 13 --> 14[14]; 14 --> 15[15]; 15 --> 16[16]; 16 --> 17[17]; 17 --> C[]</pre>
14	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 a la directora administrativa.	
15	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.	
16	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
17	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 16 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 4
N° paso		Diagrama de flujo
18	Invitar al cliente a seminario de inducción.	 <pre> graph TD C{{C}} --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[/20/] 20 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
19	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
20	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

9. 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).

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 17 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 18 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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

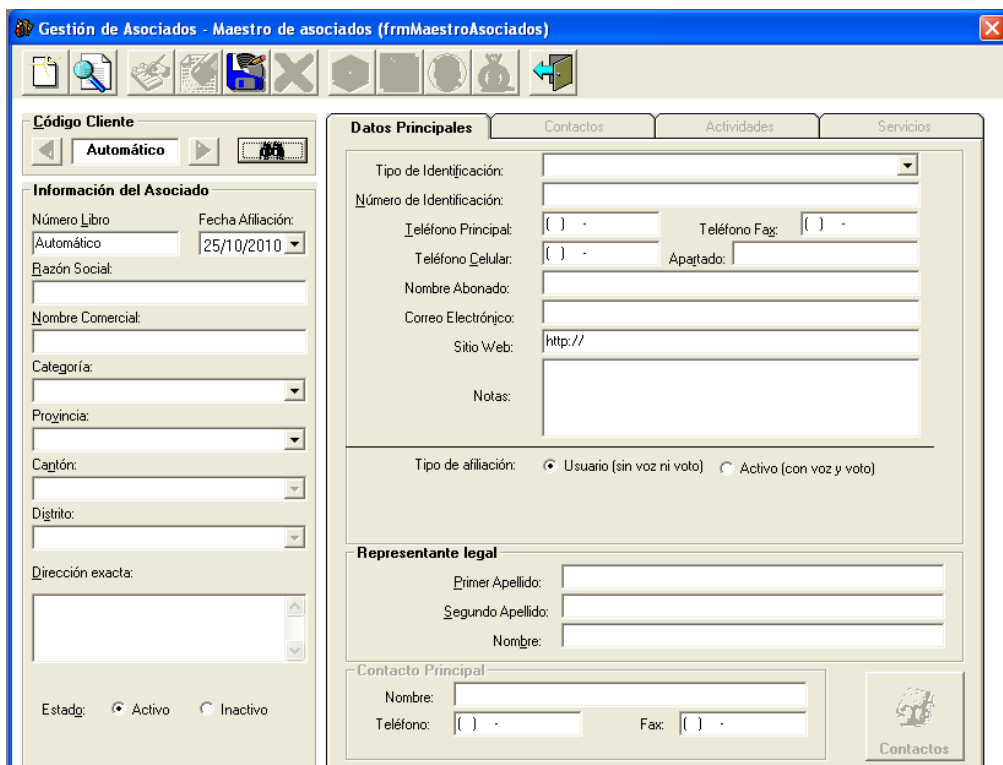
Resultado de la consulta:

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.	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 F&I COM DE SAN R&F&E S &	I DPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 19 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.





Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01

N° Página
20 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

o Contactos

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



Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"

Procedimiento N°
01

N° Página
21 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión


Fecha de autorización

o Actividades

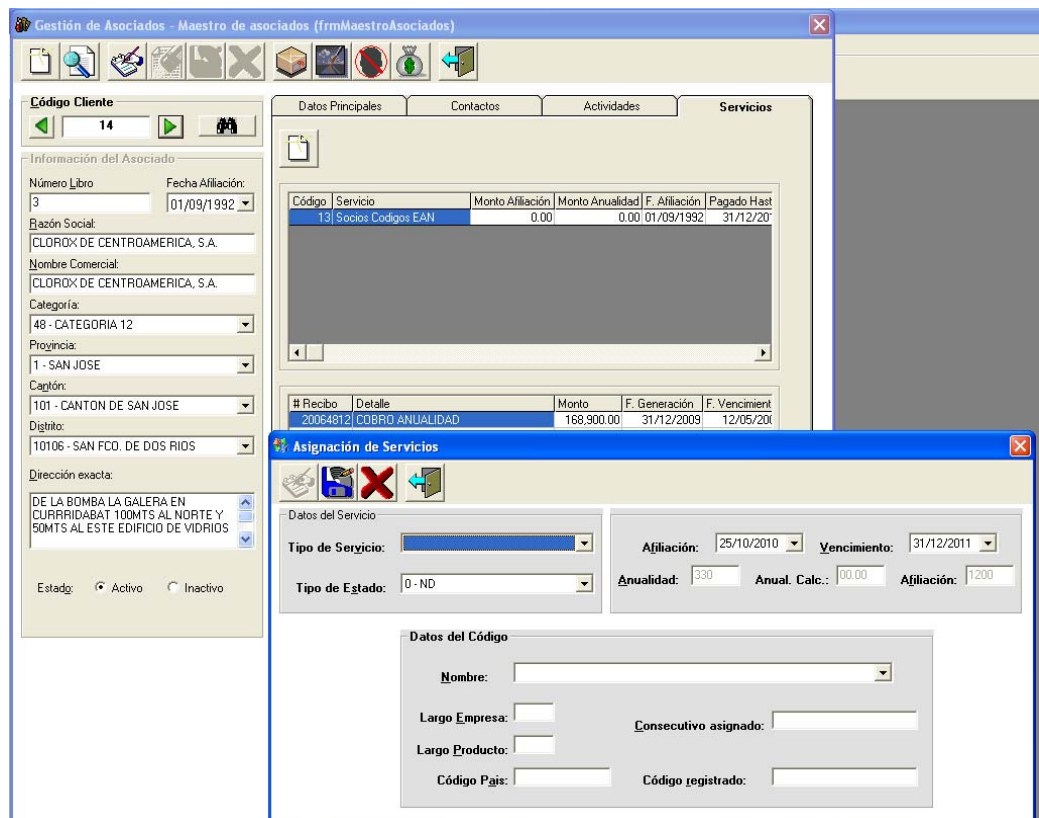
The screenshot shows two overlapping windows from a software application. The background window is titled 'Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)'. It has a 'Código Cliente' field with the value '5' and a 'Fecha Afiliación' dropdown set to '01/09/1992'. Below this is a form for 'Información del Asociado' with fields for 'Número Libro' (11), '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...). At the bottom, there are radio buttons for 'Estado' with 'Activo' selected.

The foreground window is titled 'Gestión de Asociados - Tipos de Actividades (frmActividades)'. It displays a table with the following data:


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 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 neumáticos y productos neumáticos	D-24	Activo

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01	
	Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"	
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Procedimiento N° 01
		N° Página 22 de 27
Fecha de autorización		Fecha de autorización

○ Servicios



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 23 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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.



**Procedimiento de afiliación para código
de barras "GTIN"**

Procedimiento N°
01

N° Página
24 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



Crear cliente temporal

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

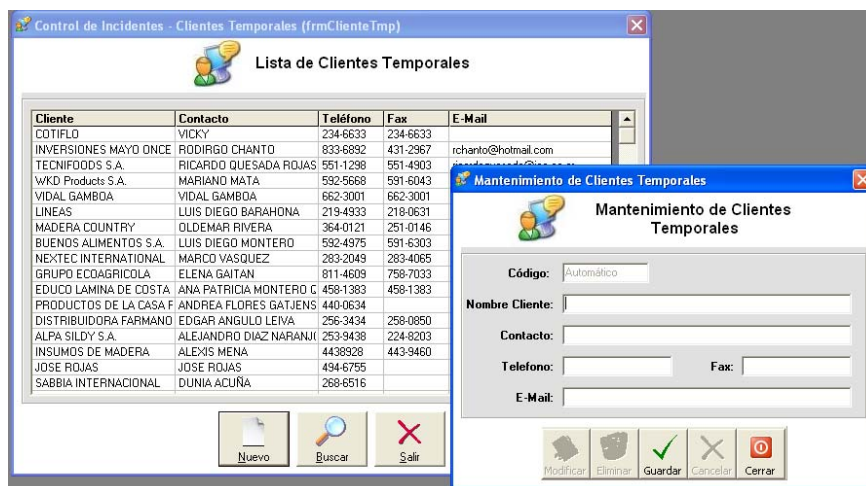



Salir:

Su función es salir del sistema.

Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01
		N° Página 25 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- o Mantenimiento de incidentes


c) **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 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.

10. Formularios, impresos e instructivos

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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	N° Página 26 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- 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 apéndice #6.
- b) Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (apéndice #10).
- c) Machote de declaración jurada: Este formulario 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 (apéndice #9).
- 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 para código de barras: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación para obtener código de barras (apéndice#1).
- 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 #2).
- 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 #3).


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-01
Procedimiento de afiliación para código de barras "GTIN"		Procedimiento N° 01	
		N° Página 27 de 27	
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- 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 #4).
- 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 #5).
- 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
AFILIACIÓN DE USUARIO**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario			Procedimiento N° 02
			N° Página 2 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	
Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:	

B. AFILIACIÓN DE USUARIO

INDICE

1.	Introducción	50
2.	Objetivo del procedimiento	50
3.	Áreas de aplicación	50
4.	Responsables	50
5.	Políticas o normas de operación.....	51
6.	Conceptos	53
7.	Descripción de operaciones	54
8.	Diagrama de flujo.....	57
9.	Sistemas de información	60
10.	Formularios, impresos e instructivos	70

	Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
	Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
Fecha de elaboración			N° Página 3 de 24
Fecha de revisión		Fecha de autorización	

1. 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 beneficios de los servicios a los que tienen acceso.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. 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.

4. 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

	Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
	Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
Fecha de elaboración			N° Página 4 de 24
Fecha de revisión		Fecha de autorización	


5. 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 para usuario o colaborador (anexo #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (apéndice #2). Si la empresa tiene menos de un año de operar, debe enviarse además el formulario machote de declaración jurada apéndice #9.
- 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 apéndice #10 según los documentos informados en el documento Requisitos de afiliación para usuario o colaborador (apéndice #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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario			Procedimiento N° 02
			N° Página 5 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- 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.
- 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 eventos y capacitaciones y ejecutiva de servicio al cliente.
- 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario			Procedimiento N° 02
			N° Página 6 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- l) Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

6. 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 al 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.
- f) Número de libro: número consecutivo que es asignado al cliente para identificarle en el área de archivos.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 7 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

7. Descripción de operaciones

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

Figura N° 2

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN DE USUARIO

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse como usuario.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #2, #6 y #9.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del proceso.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.



Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
 02

N° Página
 8 de 24

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.



Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
02


N° Página
9 de 24

Fecha de elaboración


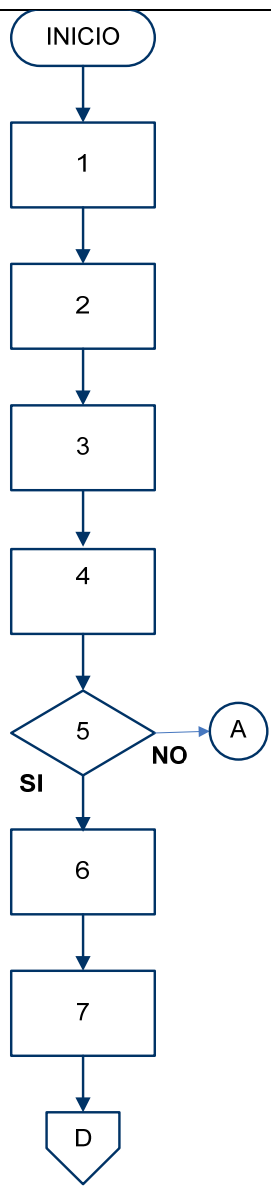
Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
13	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.
14	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.
15	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.
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
17	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
18	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.
19	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 10 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

 Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1		
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse como usuario.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> D[/D/] </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #2, #6 y #9.	
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del proceso.	
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	



Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
02

N° Página
11 de 24

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



N° Paso	Paso	Diagrama de flujo
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	<pre> graph TD D[D] --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10{10} 10 --> 11{11} 11 -- SI --> 12[12] 11 -- NO --> 10 12 --> 13[13] 13 --> E[E] </pre>
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio.	
13	Elaborar la carta de bienvenida del usuario, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.	



Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
02

N° Página
12 de 24

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

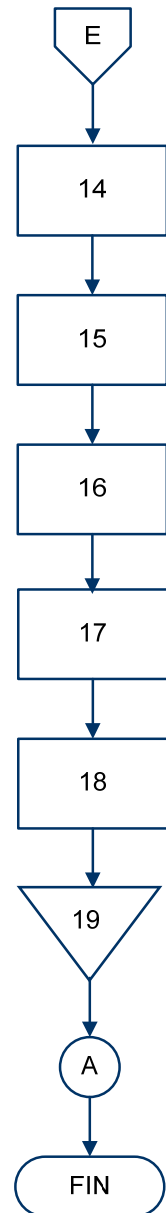
Fecha de autorización




N° Paso

Diagrama de flujo

14	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.
15	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.
17	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.
18	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.
19	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por EAN asociados.



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 13 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 14 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 15 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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

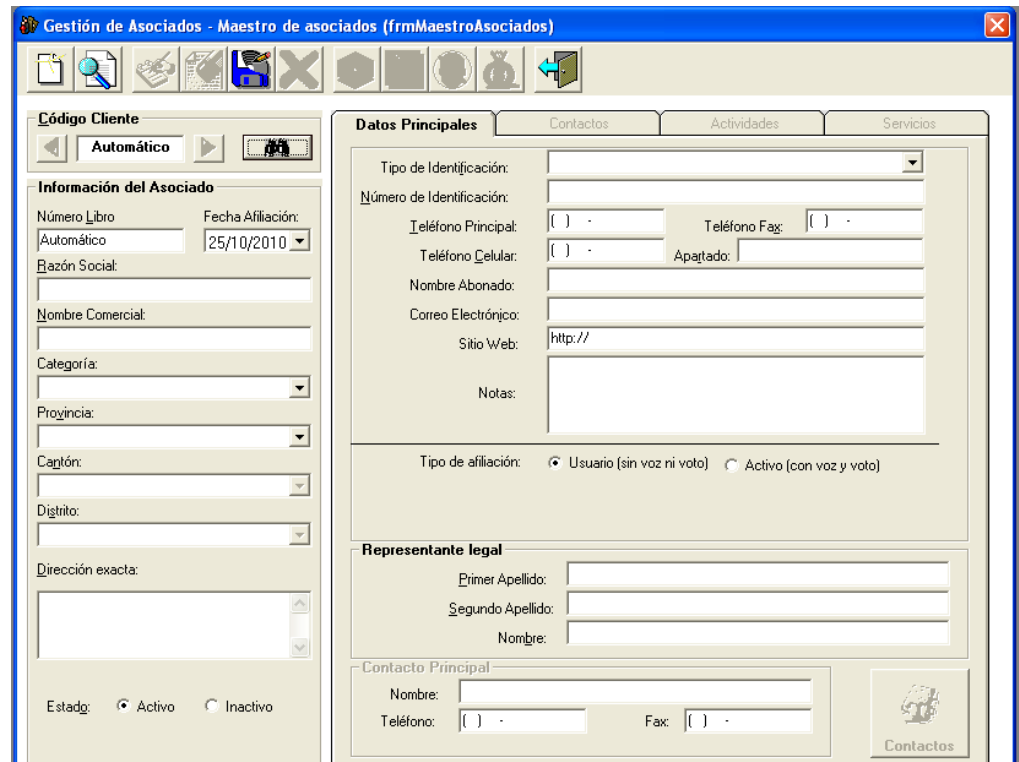
Resultado de la consulta:

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 PATONNI	PATONNI	SAI
10	C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS F&I CON DE SAN RAFAEL S A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 16 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.





Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
02

N° Página
17 de 24

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

- 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

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



Procedimiento de afiliación de usuario

Procedimiento N°
02

N° Página
18 de 24

Fecha de elaboración


Fecha de revisión

Fecha de autorización

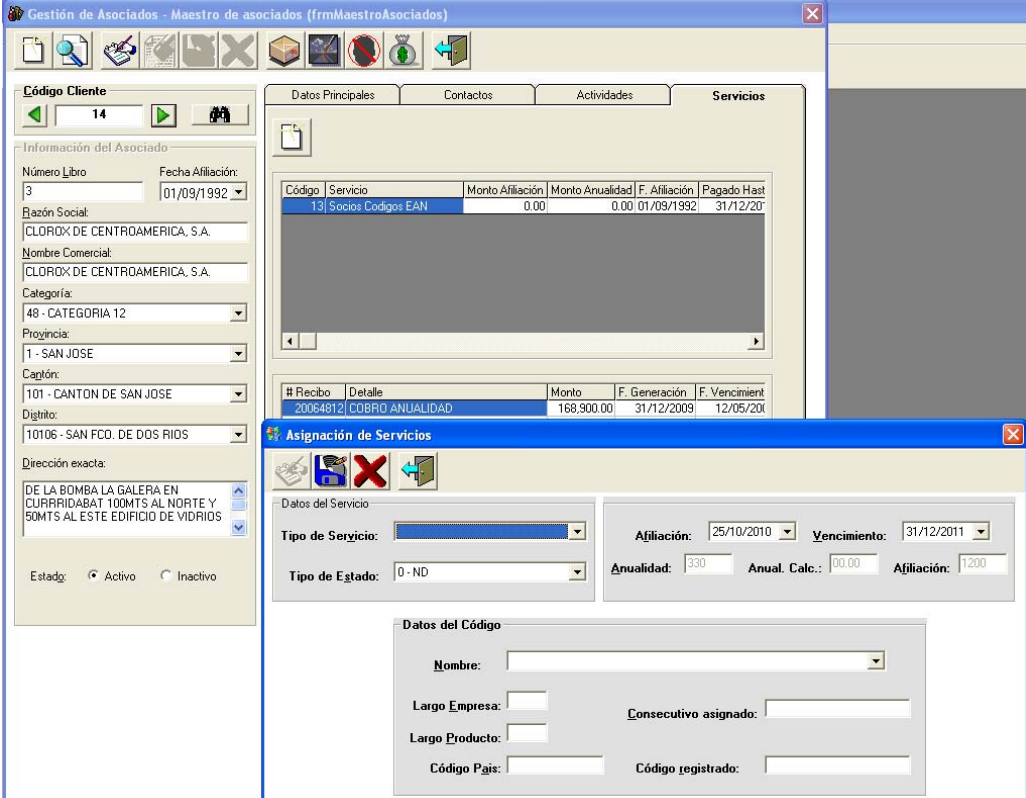
o Actividades

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 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

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 19 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

○ Servicios



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 20 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 21 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Cancelar:

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



Crear cliente temporal

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

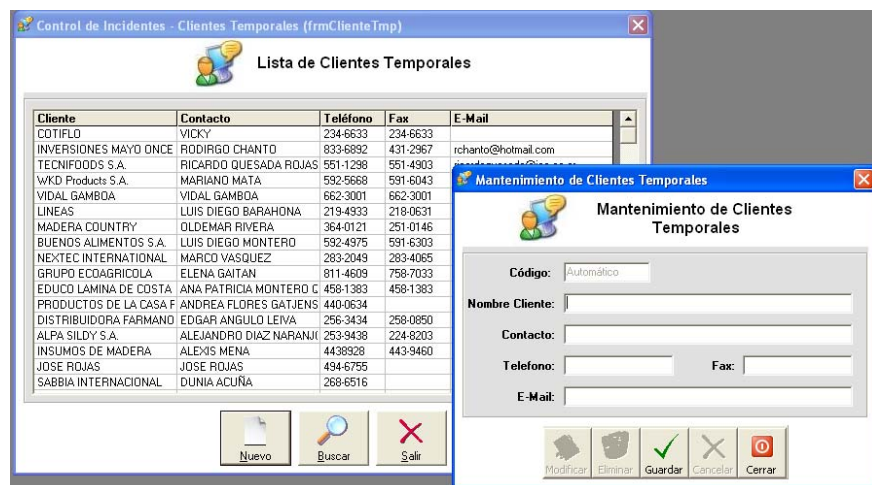



Salir:

Su función es salir del sistema.

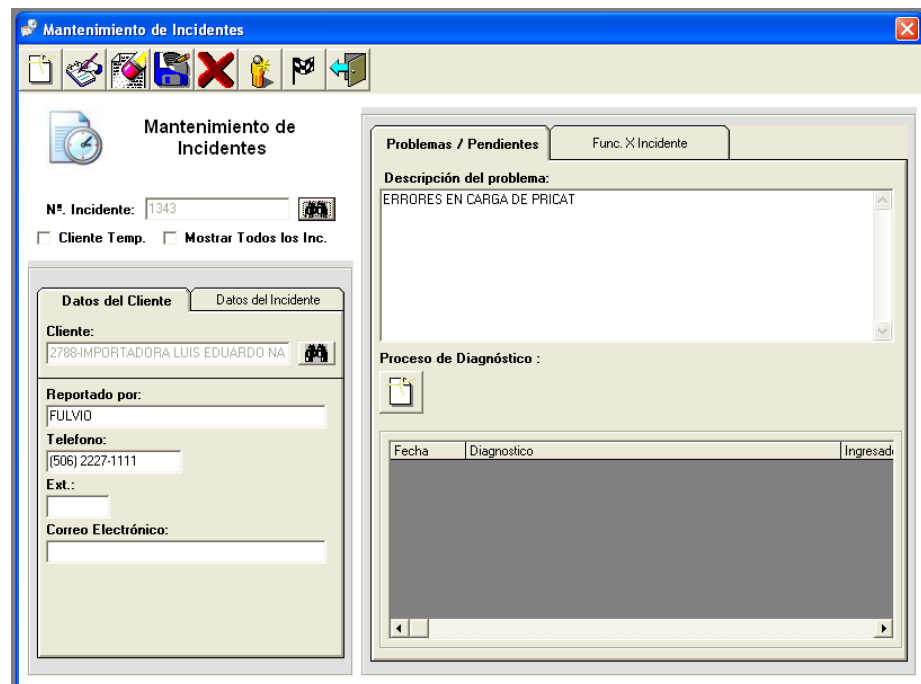
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02
		N° Página 22 de 24
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Mantenimiento de incidentes




- 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02	N° Página 23 de 24
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

10. 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 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 apéndice #6.
- b) Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (apéndice #10).
- 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 (apéndice #9).
- 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 para usuario o colaborador: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (apéndice #2).
- f) Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 7).


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-02
Procedimiento de afiliación de usuario		Procedimiento N° 02	N° Página 24 de 24
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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 #5).
- 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 #6).



**PROCEDIMIENTO
AFILIACIÓN DE COLABORADOR**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	
		N° Página 2 de 26	
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	
Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:	

C. AFILIACIÓN DE COLABORADOR

INDICE

1.	Introducción	74
2.	Objetivo del procedimiento	74
3.	Áreas de aplicación	74
4.	Responsables	74
5.	Políticas o normas de operación.....	75
6.	Conceptos	77
7.	Descripción de operaciones	78
8.	Diagrama de flujo.....	83
9.	Sistemas de información	86
10.	Formularios, impresos e instructivos	96

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 3 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. Áreas de aplicación

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

4. 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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 4 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización


5. 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 usuario o colaborador (apéndice #2) y la solicitud y reglamento de afiliación (apéndice #6). Si la empresa tiene menos de un año de operar debe enviarse además el formulario declaración jurada apéndice #9.
- 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 apéndice #10, según los documentos informados en el documento Requisitos de usuario o colaborador (apéndice #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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 5 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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 de tamaño #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) 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.
- 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 6 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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.

6. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 7 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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, como EDI web o EDI tradicional, colaborador para las empresas que brinden bienes y servicios relacionados con las labores de la asociación.
- f) Número de libro: número consecutivo que es asignado al cliente para identificarle en el área de archivos.

7. Descripción de operaciones

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




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 8 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

Figura N° 3
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA AFILIACIÓN
COLABORADOR

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse como colaborador.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #2, #6 y #9.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6 No: devolver los documentos y fin del procedimiento.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 9 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 10 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
13	Elaborar la carta de bienvenida colaborador, 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.
14	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.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-03

Procedimiento de afiliación de colaborador

Procedimiento N°
03


N° Página
11 de 26

Fecha de elaboración


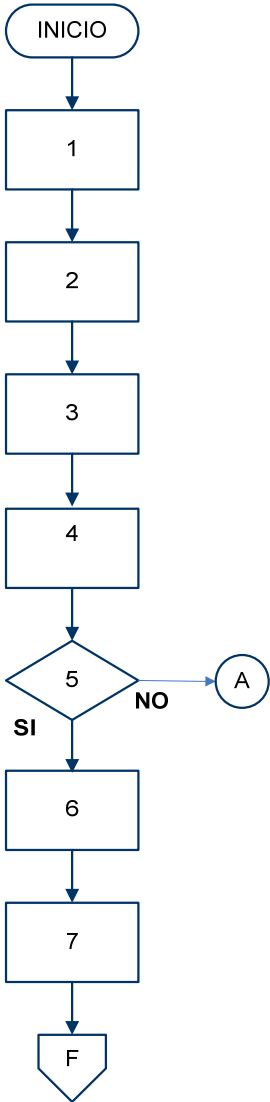
Fecha de revisión


Fecha de autorización


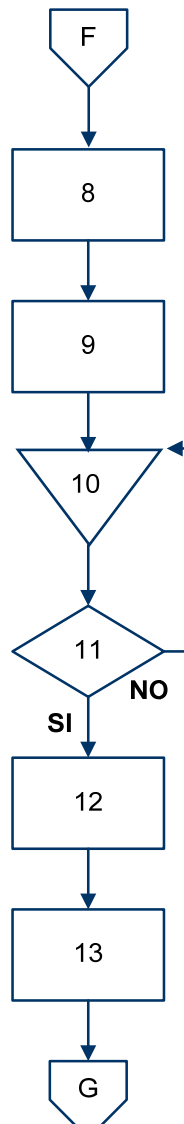
N°	Paso	Responsables	Tiempo
15	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
18	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
18	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.
19	Solicitar la información de los servicios que brinda el colaborador y los datos de la empresa a los que pueden contactarlos las demás empresas y enviarlos a la ejecutiva de eventos y capacitaciones.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
20	Archivar el expediente del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 12 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización


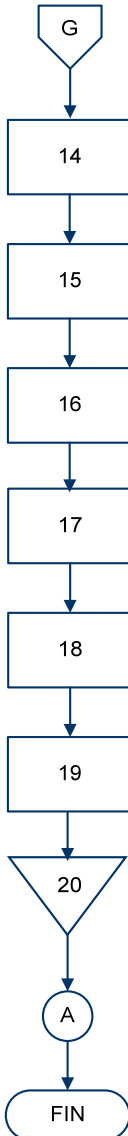
8. Diagrama de flujo


		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse como colaborador.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> F[/F/] </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes.	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #2, #6 y #9.	
4	Recibir y revisar los documentos de afiliación con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del procedimiento.	
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 13 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 2
N° Paso		Diagrama de flujo
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexo en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación	 <pre> graph TD F([F]) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11{11} 11 -- SI --> 12[12] 11 -- NO --> 10 12 --> 13[13] 13 --> G([G]) </pre>
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados y generar el servicio solicitado.	
13	Elaborar la carta de bienvenida colaborador, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 14 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 3
N° Paso		Diagrama de flujo
14	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 G{{G}} --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[/20/] 20 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
15	Agrupar los credenciales de afiliación y elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
18	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	
18	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
19	Solicitar la información de los servicios que brinda el colaborador y los datos de la empresa a los que pueden contactarlas demás empresas y enviarlos a la ejecutiva de eventos y capacitaciones.	
20	Archivar el expediente del cliente.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 15 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 16 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 17 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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

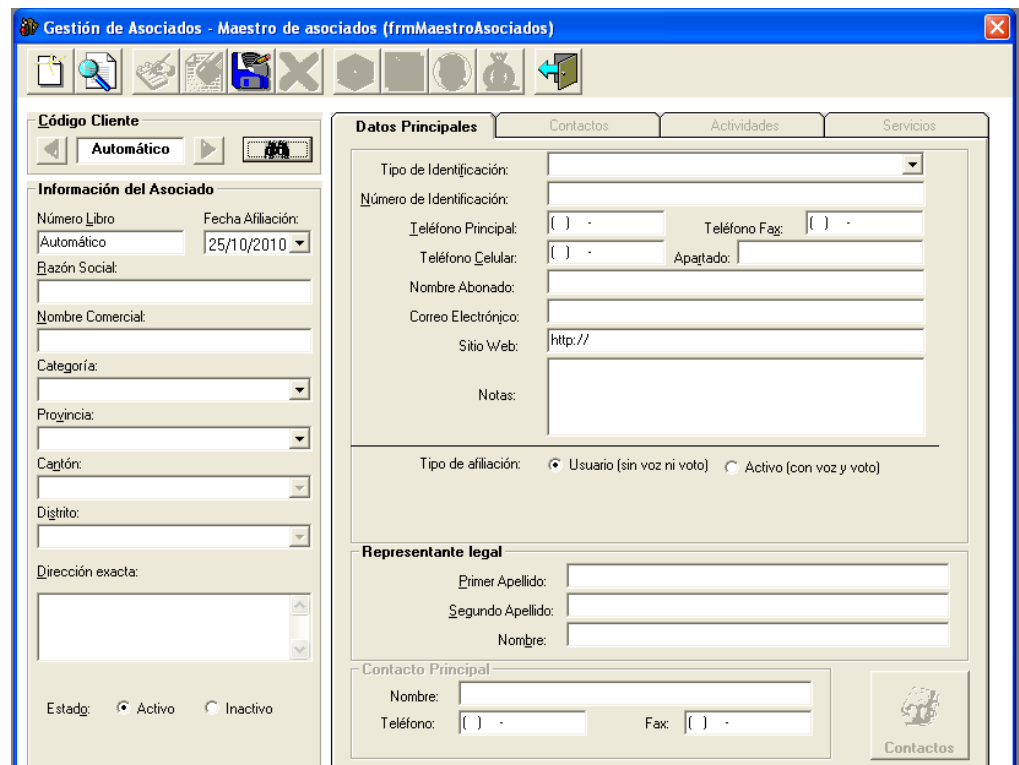
Resultado de la consulta:

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

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 18 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.





Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-03

Procedimiento de afiliación de colaborador

Procedimiento N°
03

N° Página
19 de 26

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

- o Contactos

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



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-03

Procedimiento de afiliación de colaborador

Procedimiento N°
03

N° Página
20 de 26

Fecha de elaboración

Fecha de revisión


Fecha de autorización

o Actividades

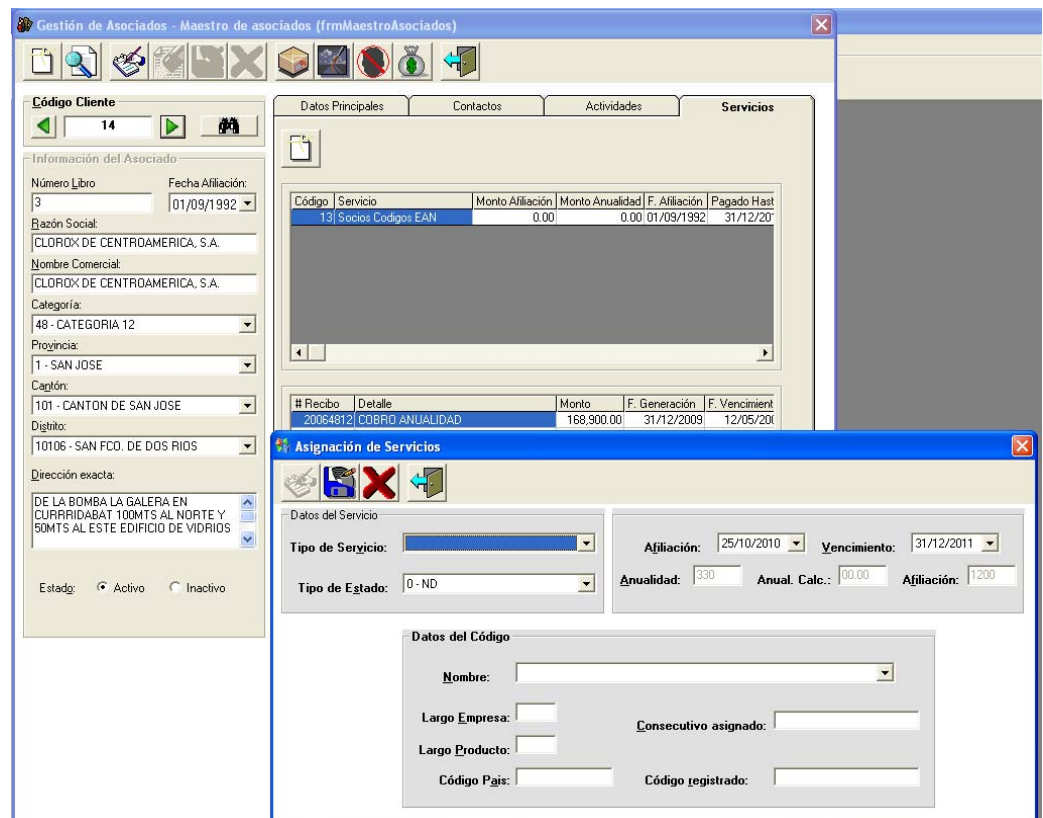
The screenshot shows a software application window titled "Gestión de Asociados - Maestro de asociados (frmMaestroAsociados)". The interface includes a toolbar with various icons and a main area with tabs for "Datos Principales", "Contactos", "Actividades", and "Servicios". The "Actividades" tab is selected, showing a list of activities with columns for "Código" and "Actividad". The "Código" column contains the value "9" and the "Actividad" column contains "Producción de alimentos".

Below the main window, a smaller window titled "Gestión de Asociados - Tipos de Actividades (frmActividades)" is open, displaying a table of activity types. The table has columns for "Tipo", "Descripción", "CIU", and "Estado".


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 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 químicos y productos químicos	D-24	Activo

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 21 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

o Servicios



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 22 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 23 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado en la pantalla de 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.

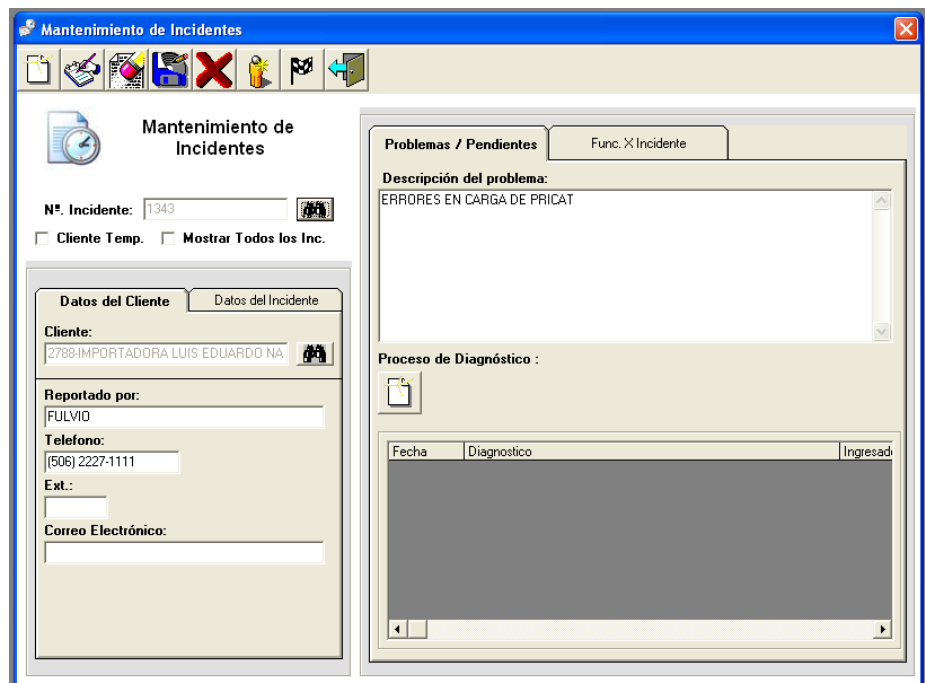
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03
		N° Página 24 de 26
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Mantenimiento de incidentes




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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 25 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

10. 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 apéndice #6.
- b) Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (apéndice #10)
- 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 (apéndice #9).
- 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 usuario o colaborador: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación como colaborador (apéndice #2).


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-03
Procedimiento de afiliación de colaborador		Procedimiento N° 03	N° Página 26 de 26
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- f) Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #8).
- 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 #5).
- 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 #6).



**PROCEDIMIENTO
AFILIACIÓN EDI WEB**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04	N° Página 2 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de revisión	Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:

D. AFILIACIÓN EDI WEB

INDICE

1.	Introducción	100
2.	Objetivo del procedimiento	100
3.	Áreas de aplicación	100
4.	Responsables	100
5.	Políticas o normas de operación.....	101
6.	Conceptos	102
7.	Descripción de operaciones	103
8.	Diagrama de flujo.....	106
9.	Sistemas de información	108
10.	Formularios, impresos e instructivos	113

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web			Procedimiento N° 04
			N° Página 3 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. 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.

4. 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


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04	N° Página 4 de 6
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- d) Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- e) Directora administrativa

5. 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 los requisitos de afiliación, EDI Web o EDI tradicional (apéndice #5) y el formulario de solicitud EDI Web (apéndice #7).
- c) La revisión de los documentos se realiza con el machote de chequeo de documentos del apéndice #10.
- d) Todo cliente que adquiera un servicio de afiliación código de localización, se le debe generar el servicio en el sistema Control GLN.
- e) La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de afiliación para obtener EDI WEB
- f) El tiempo de respuesta para indicar el monto a cancelar, es de dos días máximo.
- g) La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente, el pago correspondiente para adquirir el servicio.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04	N° Página 5 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- h) 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.
- i) 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.
- j) El seminario de inducción no es requisito obligatorio para entregar los credenciales de afiliación GLN al cliente.
- k) Los documentos son almacenados durante 2 meses, luego de pasado ese tiempo son desechados.

6. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 6 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- 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.

7. 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 EDI WEB

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse para obtener el servicio EDI Web.	Ejecutiva de servicio al cliente Secretaria	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional (apéndice #5) y el formulario de afiliación EDI Web (apéndice #7).	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-04

Procedimiento de afiliación EDI Web

Procedimiento N°
04

N° Página
7 de 16

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del procedimiento.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	Definir el monto a cancelar, anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.
7	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y 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 y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.



Procedimiento de afiliación EDI Web

Procedimiento N°
04


N° Página
8 de 16

Fecha de elaboración


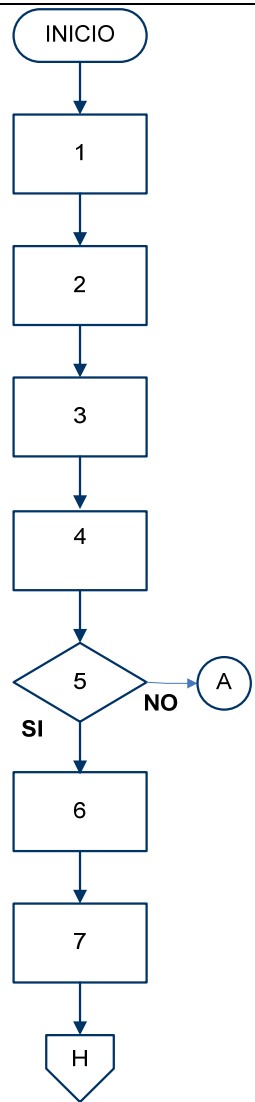
Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
9	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #7. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #10. No: regresar al paso #8.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
10	Generar el código de localización en el sistema control GLN.	Directora administrativa	5-10 min.
11	Elaborar la carta de bienvenida de bienvenida EDI web, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
12	Recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación GLN y sellarlos.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
13	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.
14	Archivar formulario de solicitud EDI Web adicional en el expediente del cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 9 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes que solicitan afiliarse para obtener el servicio EDI Web.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> H[/H/] </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	
3	Enviar vía fax o correo electrónico, los requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional (apéndice #5) y el formulario de afiliación EDI Web (apéndice #7).	
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: Devolver los documentos y fin del procedimiento.	
6	Definir el monto a cancelar, anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	
7	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	



Procedimiento de afiliación EDI Web


Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



N°	Paso Diagrama	de flujo
8	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	<pre> graph TD H([H]) --> 8[8] 8 --> 9{9} 9 -- SI --> 10[10] 9 -- NO --> 8 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14{14} 14 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
9	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #7. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #10. No: regresar al paso #8.	
10	Generar el código de localización en el sistema control GLN.	
11	Elaborar la carta de bienvenida de bienvenida EDI web, personalizarla con los datos de la empresa y solicitar el recibo de pago.	
12	Recoger las firmas respectivas de los credenciales de afiliación GLN y sellarlos.	
13	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	
14	Archivar formulario de solicitud EDI WEB adicional en el expediente del cliente.	


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 11 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. Sistemas de información

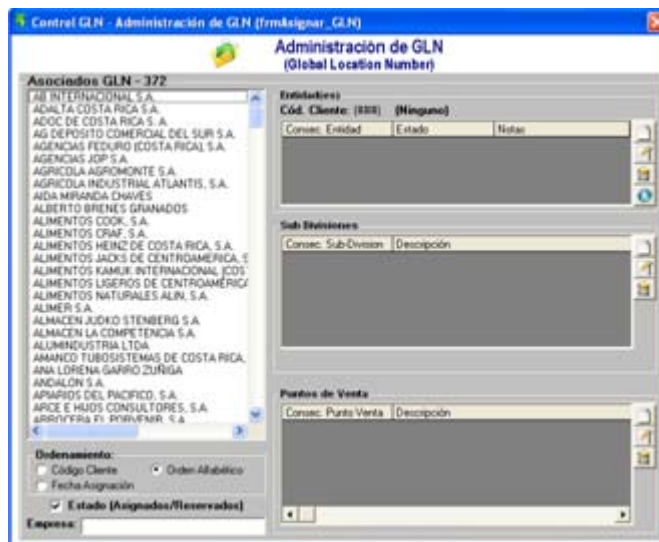
Los sistemas de información utilizados para este procedimiento son:

- 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)




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 12 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Búsqueda de clientes



- Mantenimiento de subdivisiones



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 13 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 14 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Guardar:

Esta programado para guardar los datos incluidos en el sistema.



Cancelar:

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



Crear cliente temporal


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



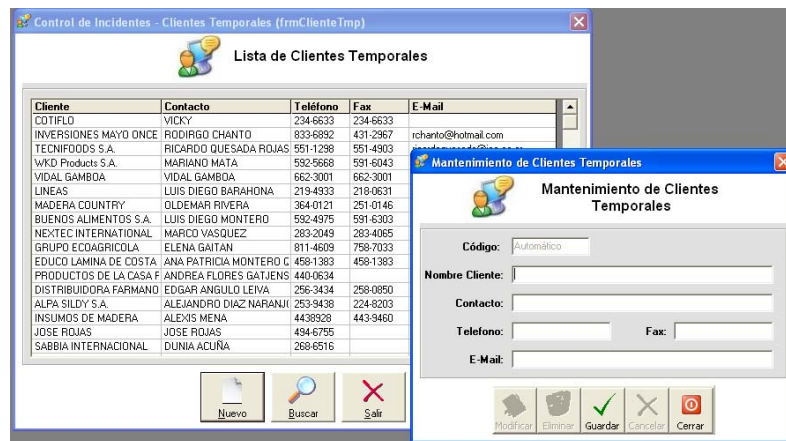
Salir:

Su función es salir del sistema.

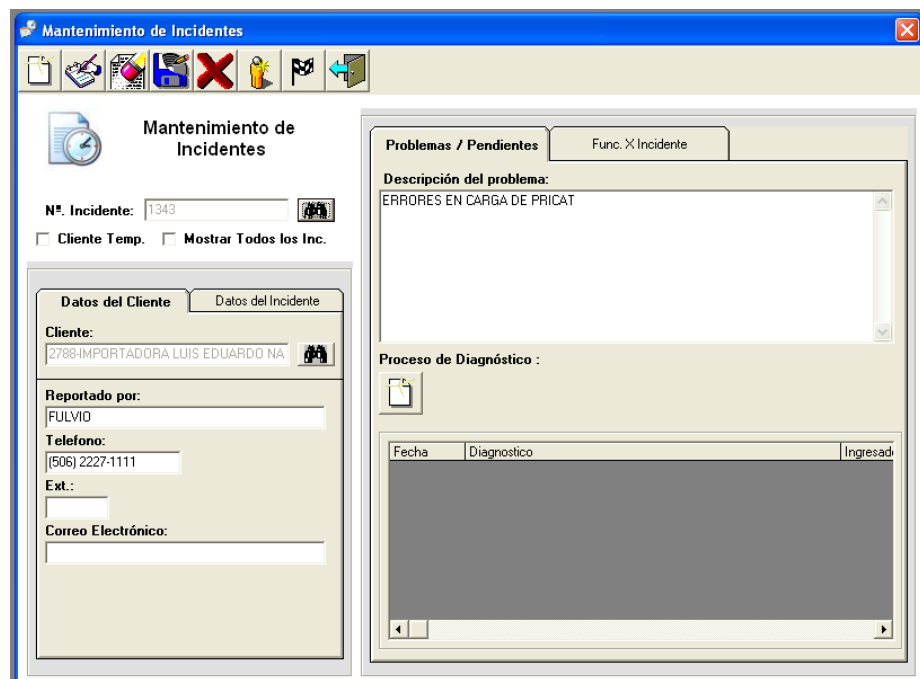
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web		Procedimiento N° 04
		N° Página 15 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Mantenimiento de clientes temporales



- Mantenimiento de incidentes



		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-04
Procedimiento de afiliación EDI Web			Procedimiento N° 04
			N° Página 16 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- a) **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.

10. Formularios, impresos e instructivos


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

- a) Formulario de solicitud EDI Web: esta carta es utilizada para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (apéndice #7).
- b) Requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (apéndice #5).
- c) Carta de bienvenida EDI Web: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #9).
- 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
AFILIACIÓN EDI TRADICIONAL**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 2 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de revisión	Revisado por: Marianela Sánchez	Autorizado por:	

E. AFILIACIÓN EDI TRADICIONAL

INDICE

1.	Introducción	116
2.	Objetivo del procedimiento	116
3.	Áreas de aplicación	116
4.	Responsables	117
5.	Políticas o normas de operación.....	117
6.	Conceptos	118
7.	Descripción de operaciones	119
8.	Diagrama de flujo.....	122
9.	Sistemas de información	124
10.	Formularios, impresos e instructivos	129

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 3 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

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

3. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 4 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización

4. 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

5. 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 los requisitos de afiliación para usuario o colaborador (apéndice #2) y el formulario de solicitud EDI tradicional (apéndice #8).
- c) A 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 5 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- e) La inscripción del servicio solamente se efectuará una vez registrado contablemente el pago correspondiente para adquirir el servicio.
- f) Los credenciales de afiliación deben estar firmados por al menos un 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.

6. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 6 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

7. Descripción de operaciones

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

Figura N° 5

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA EDI WEB

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender llamadas de clientes solicitando afiliarse con el servicio EDI tradicional.	Ejecutiva de servicio al cliente	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional (apéndice #5) y el formulario de afiliación EDI tradicional (apéndice #8).	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-05

**Procedimiento de afiliación EDI
tradicional**

Procedimiento N°
05


N° Página
7 de 16

Fecha de elaboración


Fecha de revisión

Fecha de autorización


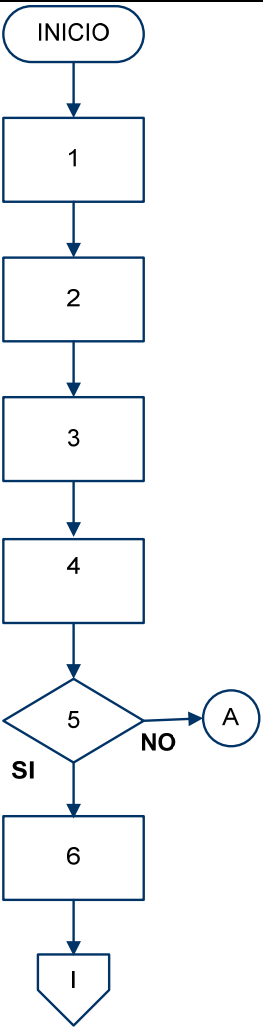
N°	Paso	Responsables	Tiempo
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y finalizar el proceso.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	Generar el código de localización en el sistema control GLN e informar a la directora administrativa para que realice la facturación mensual o anual.	Directora administrativa	5-10 min.
7	Elaborar la carta de bienvenida EDI tradicional y solicitar el recibo de pago.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.
8	Recoger las firmas de los credenciales de afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Directora administrativa Ejecutiva de eventos y capacitaciones	10 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 8 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	


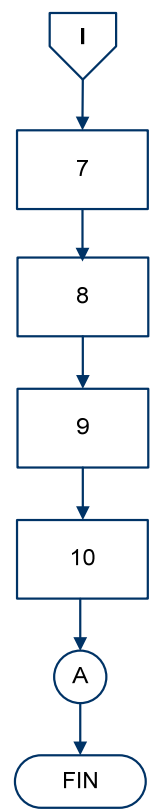
N°	Paso	Responsables	Tiempo
10	Elaborar un expediente para el servicio y archivar el machote de solicitud EDI tradicional.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 9 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender llamadas de clientes solicitando afiliarse con el servicio EDI tradicional.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> FIN[/I/] </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional (apéndice #5) y el formulario de afiliación EDI tradicional (apéndice #8).	
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #10 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y finalizar el proceso.	
	Generar el código de localización en el sistema control GLN e informar a la directora administrativa para que realice la facturación mensual o anual.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 10 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 2
N° Paso		Diagrama de flujo
7	Elaborar la carta de bienvenida EDI tradicional y solicitar el recibo de pago.	 <pre> graph TD I[/I/] --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
8	Recoger las firmas de los credenciales de afiliación.	
9	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma en el libro de control de entrega de credenciales.	
10	Elaborar un expediente para el servicio y archivar el machote de solicitud EDI tradicional.	


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 11 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. Sistemas de información

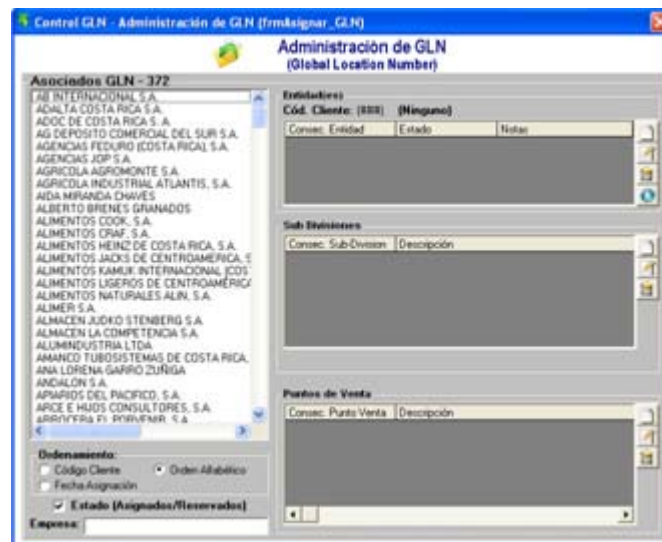
a) **Sistema GLN:** este sistema se utiliza para generar el código de localización que se le asigna al cliente. Las pantallas que se utilizan son:

- o Pantalla principal (controles)




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 12 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Búsqueda de clientes



- Mantenimiento de subdivisiones



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 13 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05
		N° Página 14 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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 de EAN incidentes.



Crear cliente temporal


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



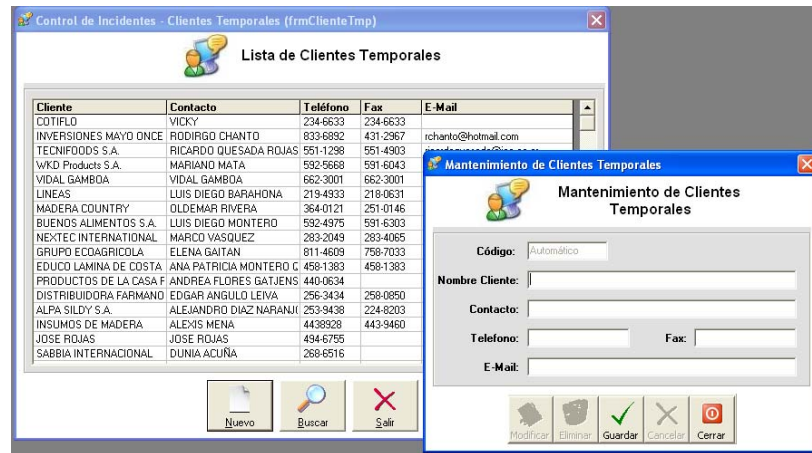
Salir:

Su función es salir del sistema.

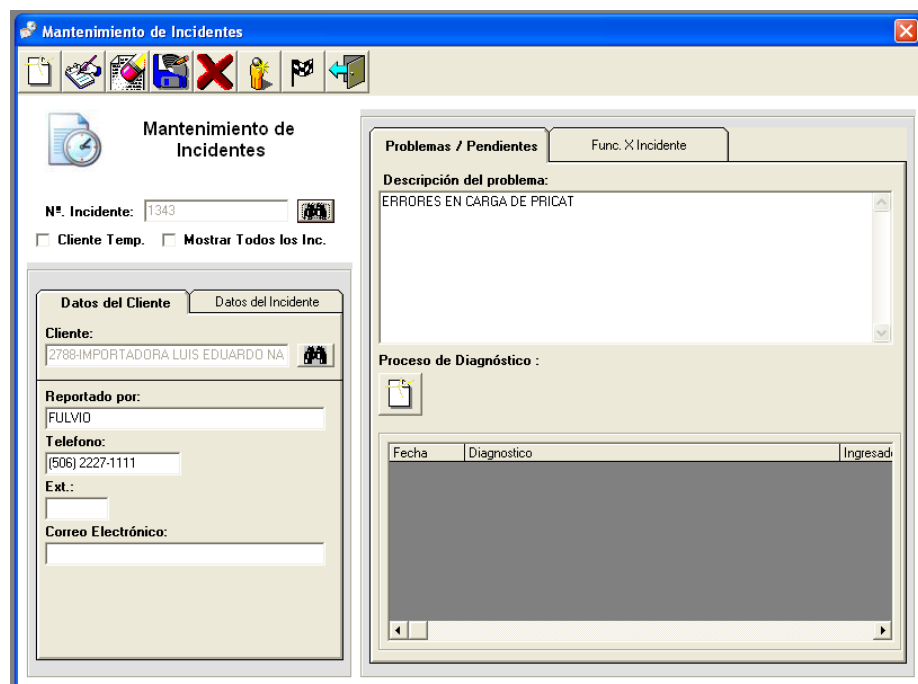
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:


	Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-05
	Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05 N° Página 15 de 16
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- Mantenimiento de clientes temporales



- Mantenimiento de incidentes



		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-05
Procedimiento de afiliación EDI tradicional		Procedimiento N° 05	N° Página 16 de 16
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- 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.

10. Formularios, impresos e instructivos

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

- Formulario de solicitud EDI tradicional: este formulario es utilizado para que el cliente solicite la afiliación y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (apéndice #8).
- Requisitos de afiliación para EDI Web o EDI tradicional: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (apéndice #5).
- Carta de bienvenida EDI tradicional: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #10).
- 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
REAFILIACIÓN DE SERVICIOS**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 2 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

F. PROCEDIMIENTO DE REAFILIACIÓN DE SERVICIOS

INDICE

1.	Introducción	132
2.	Objetivo de los procedimiento	132
3.	Áreas de aplicación	132
4.	Responsables	133
5.	Políticas o normas de operación.....	133
6.	Conceptos	135
7.	Descripción de operaciones	136
8.	Diagrama de flujo.....	140
9.	Sistemas de información	143
10.	Formularios, impresos e instructivos	153

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 3 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

1. 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 procedimiento de reafiliación de servicios, como una respuesta para que el cliente pueda obtener nuevamente los beneficios de la afiliación.

2. Objetivo de los procedimientos

Reactivar los servicios que tienen pagos pendientes.

3. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 4 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

4. 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


5. Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a) La empresa debe presentar los documentos solicitados en los requisitos de reafiliación del apéndice #3.
- b) La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar la reafiliación, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de reafiliación del apéndice #11.
- 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 5 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión


- 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 a 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 al seminario de inducción, para que le sea reactivado el servicio y entregados los credenciales actualizados.
- i) Los montos indicados serán dado 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 6 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

6. Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

- a) Reafiliación: proceso que se da luego de que una empresa dejó de cancelar sus obligaciones y se inactivó 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.
- f) Número de libro: número consecutivo que es asignado al cliente para identificarle en el área de archivos.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios			Procedimiento N° 06
			N° Página 7 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

7. Descripción de operaciones

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

Figura N°6 DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA REAFILIACION DE SERVICIOS

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Atender las llamadas de clientes que solicitan reafiliarse a algún servicio.	Ejecutiva de servicio al cliente	3-10 min.
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #3, #6 y #9.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos, de reafiliación del apéndice #11 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 8 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del proceso.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
6	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.
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación, anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-06

Procedimiento de reafiliación de servicios

Procedimiento N°
06

N° Página
9 de 25

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de reafiliación y comunicar al cliente el monto total a cancelar.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	5-10 min.
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #13. No: regresar al paso #11.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
12	Reactivar el cliente y servicio y actualizar los datos del cliente	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
13	Elaborar la carta de bienvenida al cliente correspondiente al servicio reafiliado y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente Directora administrativa	5 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-06

Procedimiento de reafiliación de servicios

Procedimiento N°
06


N° Página
10 de 25

Fecha de elaboración


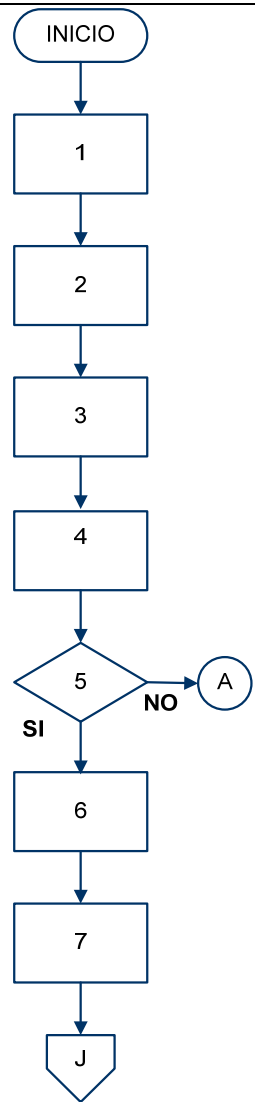
Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
15	Agrupar los documentos correspondientes a los credenciales de afiliación.	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
17	Invitar al cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
18	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.
19	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 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 11 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Atender las llamadas de clientes que solicitan reafiliarse a algún servicio.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> J{J} </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes.	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #3, #6 y #9.	
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente, con el formulario de chequeo de documentos de reafiliación del apéndice #11 y firmar el recibido en el formulario y anexarlo al resto de los documentos recibidos.	
5	Determinar si los documentos están completos Si: continuar con el paso #6 No: devolver los documentos y fin del proceso.	
6	Registrar a la empresa y el estado de la revisión de los documentos en el en el sistema EAN incidentes.	
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	



Procedimiento de reafiliación de servicios

Procedimiento N°
06

N° Página
12 de 25

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

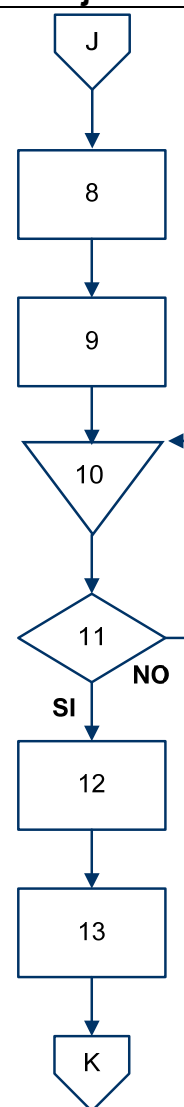
Fecha de autorización





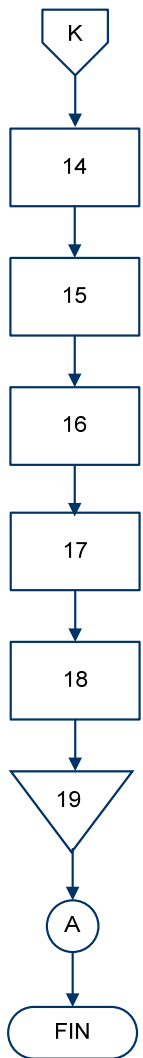
N° Paso


Diagrama de
flujo

8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de reafiliación y comunicar al cliente el monto total a cancelar.
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #13. No: regresar al paso #11.
12	Reactivar el cliente y servicio y actualizar los datos del cliente
13	Elaborar la carta de bienvenida al cliente correspondiente al servicio reafiliado y solicitar el recibo de pago a la directora administrativa.



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 13 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 3
N° Paso		Diagrama de flujo
14	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 K{{K}} --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[/19/] 19 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
15	Agrupar los documentos correspondientes a los credenciales de afiliación.	
16	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
17	Invitar al cliente a seminario de inducción.	
18	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
19	Archivar los documentos restantes en el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro.	

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 14 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios			Procedimiento N° 06
			N° Página 15 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 16 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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

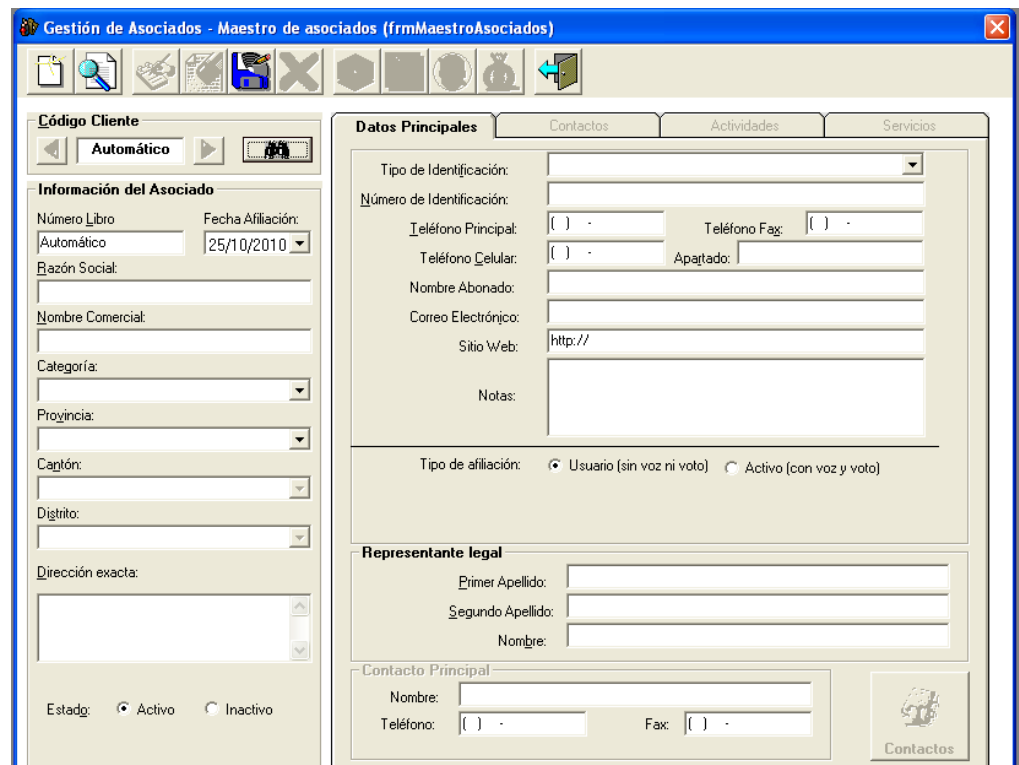
Resultado de la consulta:

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.A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 17 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.





Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-06

Procedimiento de reafiliación de servicios

Procedimiento N°
06

N° Página
18 de 25

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

- 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	ENCARGDDO 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



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-06

Procedimiento de reafiliación de servicios

Procedimiento N°
06

N° Página
19 de 25


Fecha de elaboración

Fecha de revisión

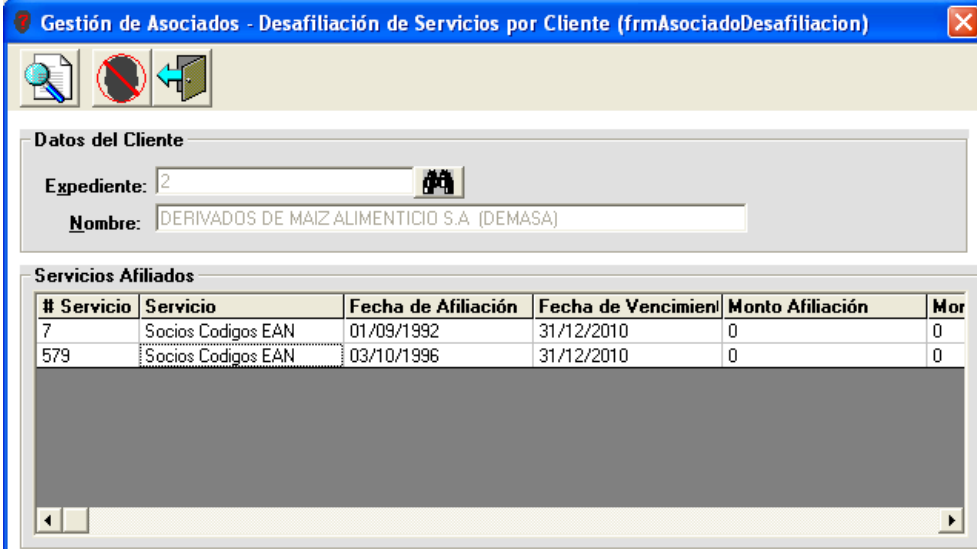
Fecha de autorización

o Actividades

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 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 químicos y productos químicos	D-24	Activo

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 20 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- o Desafiliación y reafiliación de clientes



Datos del Cliente


Expediente: 2

Nombre: DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A. (DEMASA)

Servicios Afiliados

# 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) **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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios			Procedimiento N° 06
			N° Página 21 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 22 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Cancelar:

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



Crear cliente temporal

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

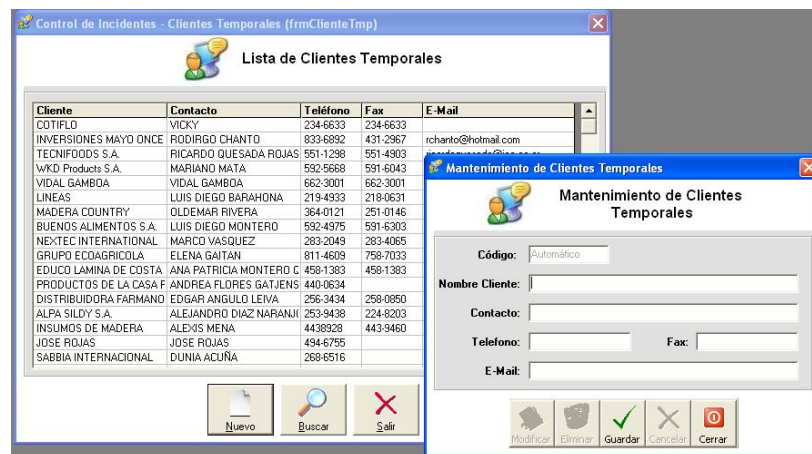



Salir:

Su función es salir del sistema.

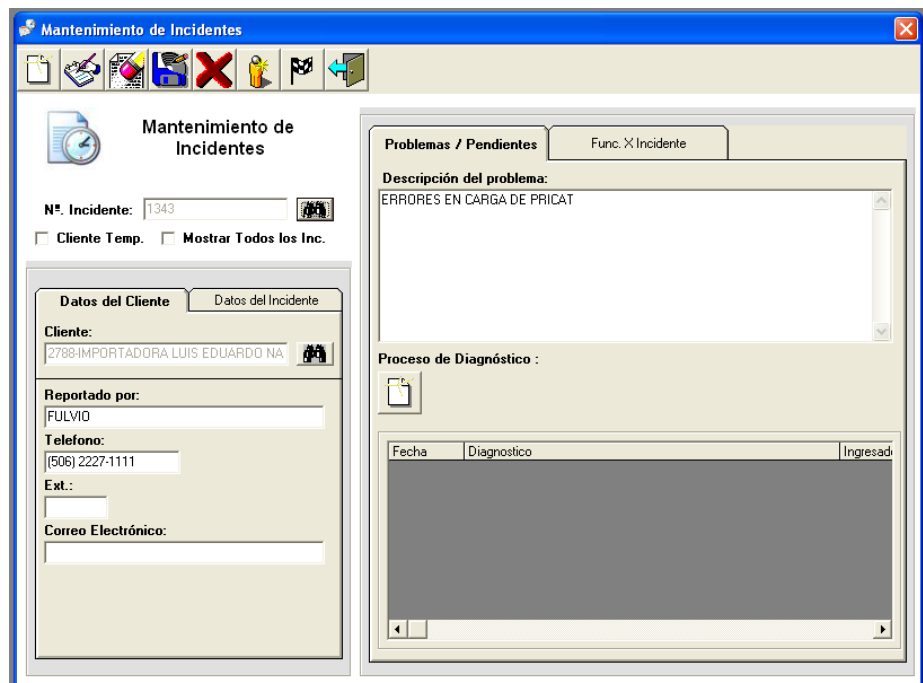
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales




 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06
		N° Página 23 de 25
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Mantenimiento de incidentes




- a) **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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 24 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

10. 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 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 apéndice #6.
- b) Formulario de chequeo para documentos de afiliación: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar un servicio de afiliación (apéndice #10).
- c) Formulario de solicitud EDI Web: este formulario es utilizado para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (apéndice #8).
- d) Formulario de solicitud EDI tradicional: formulario utilizado por el cliente para solicitar el servicio de EDI tradicional (apéndice #9).
- 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 reafiliación: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la reafiliación a un servicio (apéndice #3).
- 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 #3).


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-06
Procedimiento de reafiliación de servicios		Procedimiento N° 06	N° Página 25 de 25
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- 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 #3).
- 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 #4).
- j) Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 7).
- k) Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #8).
- l) Carta bienvenida EDI Web: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #9).
- m) Carta bienvenida EDI tradicional: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #10).
- n) Lista de junta directiva: este documento es utilizado para registrar la afiliación de nuevas empresas para la aprobación por parte la junta directiva (anexo #5).
- o) 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
DESAFILIACIÓN DE CLIENTES**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07	N° Página 2 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

G. DESAFILIACIÓN DE CLIENTES

INDICE

1.	Introducción	157
2.	Objetivo del procedimiento	157
3.	Áreas de aplicación	157
4.	Responsables	157
5.	Políticas o normas de operación.....	158
6.	Conceptos	158
7.	Descripción de operaciones	158
8.	Diagrama de flujo.....	160
9.	Sistemas de información	161
10.	Formularios, impresos e instructivos	165

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07	N° Página 3 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. 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.

4. Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a) Ejecutiva de servicio al cliente
- b) Directora administrativa
- c) Secretaria

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07
		N° Página 4 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

5. 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.

6. Conceptos

Los conceptos aplicados en el procedimiento son:

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

7. Descripción de operaciones

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

Figura N° 7

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.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-07

Procedimiento de desafiliación de servicios

Procedimiento N°
07

N° Página
5 de 11

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
2	Desactivar los servicios en el sistema EAN Asociados. ¿El cliente tiene aun servicios activos? Si: fin del proceso. No: continuar con el paso #3.	Ejecutivo de servicio al cliente	3 min.
3	Inactivar los expediente de los clientes en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente del sistema EAN asociados.	Ejecutivo de servicio al cliente	2 min.
4	Revisar la desactivación de todos los clientes en el sistema EAN asociados. ¿Todos los clientes están desactivados? Sí: continuar con el paso #5. No: regresar al paso #2.	Secretaria	1 hora
5	Registrar la desafiliación en los listados de excel de control de la dirección administrativa.	Ejecutivo de servicio al cliente	1 min.
6	Buscar los expedientes físicos de los clientes en el área de archivos y trasladarlos al archivo de clientes desafiliados.	Ejecutivo de servicio al cliente	1 min.



Procedimiento de desafiliación de servicios

Fecha de elaboración


Fecha de revisión

Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo



N°	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 -- SI --> A((A)) 2 -- NO --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 -- SI --> 5[5] 4 -- NO --> 2 5 --> 6[6] 6 --> A A --> FIN([FIN]) </pre>
2	Desactivar los servicios en el sistema EAN Asociados. ¿El cliente tiene aun servicios activos? Si: fin del proceso. No.:continuar con el paso #3.	
3	Inactivar los expediente de los clientes en la pantalla de información del asociado y datos principales del cliente del sistema EAN asociados.	
4	Revisar la desactivación de todos los clientes en el sistema EAN asociados. ¿Todos los clientes están desactivados? Sí: continuar con el paso #5. No: regresar al paso #2.	
5	Registrar la desafiliación en los listados de excel de control de la dirección administrativa.	
6	Buscar los expedientes físicos de los clientes en el área de archivos y trasladarlos al archivo de clientes desafiliados.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07
		N° Página 7 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07	N° Página 8 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07
		N° Página 9 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

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 FAICON DE SAN RAFAEL S.A.	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07
		N° Página 10 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- 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

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 de clientes

Gestión de Asociados - Desafiliación de Servicios por Cliente (frmAsociadoDesafiliacion)


Datos del Cliente

Expediente: 2

Nombre: DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A. (DEMASA)

Servicios Afiliados

# 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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-07
Procedimiento de desafiliación de servicios		Procedimiento N° 07	N° Página 11 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

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

10. 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
TRASLADO DE SERVICIOS**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 2 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de revisión	Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:

H. TRASLADO DE SERVICIOS

INDICE

1.	Introducción	168
2.	Objetivo del procedimiento	168
3.	Áreas de aplicación	168
4.	Responsables	168
5.	Políticas o normas de operación.....	169
6.	Conceptos	171
7.	Descripción de operaciones	172
8.	Diagrama de flujo.....	177
9.	Sistemas de información	180
10.	Formularios, impresos e instructivos	190

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 3 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
Fecha de elaboración		Fecha de revisión	Fecha de autorización

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

Trasladar los servicios de un cliente a otro.


3. 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.

4. 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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 4 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	


5. 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 traslado de servicios (apéndice #4), la solicitud y reglamento de afiliación (apéndice #6). Si la empresa tiene menos de un año de operar debe enviarse además el formulario Declaración jurada del apéndice #9.
- f) La revisión de los documentos que suministre el cliente para solicitar el traslado, deben verificarse con el formulario de chequeo para documentos de traslado de servicios del apéndice #12.
- g) La empresa debe presentar todos los requisitos completos para iniciar el proceso de traslado de servicio.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 5 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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 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. 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 6 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

- 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.

6. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 7 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- 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 si 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.

7. Descripción de operaciones

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


 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 8 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

Figura N° 8

**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	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #4, #6 y #9.	Ejecutiva de servicio al cliente	1-5 min.
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #12.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-15 min.
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del proceso.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.



Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
9 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
6	Firmar el recibido en el formulario de chequeo de documentos de traslado de servicios, anexarlo al resto de los documentos recibidos y registrar a la empresa y el estado de la revisión en el en el sistema EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación, anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	Ejecutiva de servicio al cliente	3- 5 min.
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	3- 5 min.
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	Directora de desarrollo de negocios Director ejecutivo Ejecutiva de eventos y capacitaciones Directora Administrativa	5-10 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-08

Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
10 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	Ejecutiva de servicio al cliente	5-10 min.
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados.	Ejecutiva de servicio al cliente	15-20 min.
13	Solicitar el traslado del cliente al asistente de TI.	Asistente TI	5 min.
14	Verificar que el servicio haya sido traslado correctamente. Si: continuar con el paso #15. No: regresar al paso #13.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.
15	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al servicio trasladado.	Ejecutiva de servicio al cliente	5 min.



Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
11 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
16	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.
17	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.
18	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	Ejecutiva de servicio al cliente	4 min.
19	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 min.
20	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.
21	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.




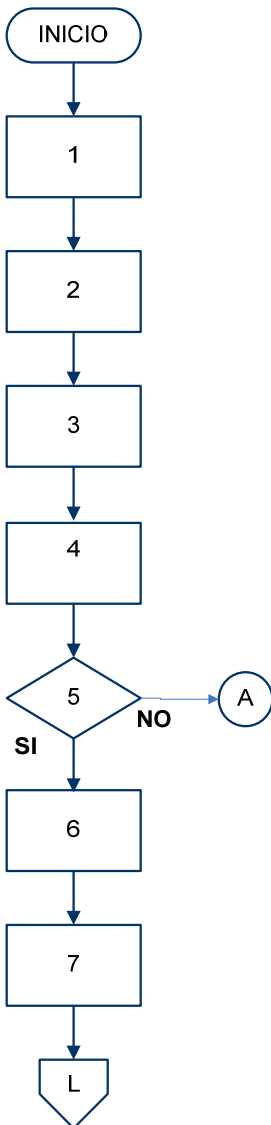
Procedimiento de traslado de servicios

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	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 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> 6[6] 5 -- NO --> A((A)) 6 --> 7[7] 7 --> L[/L/] </pre>
2	Registrar la llamada del cliente con nombre de la empresa, teléfono, correo y fax en EAN incidentes	
3	Enviar vía fax o correo electrónico los apéndices #4, #6 y #9.	
4	Recibir y revisar los documentos presentados por el cliente con el formulario de chequeo de documentos de afiliación del apéndice #12.	
5	Determinar si los documentos están completos. Si: continuar con el paso #6. No: devolver los documentos y fin del proceso.	
6	Firmar el recibido en el formulario de chequeo de documentos de traslado de servicios, anexarlo al resto de los documentos recibidos y registrar a la empresa y el estado de la revisión en el en el sistema EAN incidentes.	
7	Definir la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación, anexado en el paso #4 y firmar el espacio de revisión.	



Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
13 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



N°	Paso	Diagrama de flujo
8	Revisar y aprobar la categoría de tamaño de la empresa y anotar el dato en el formulario de chequeo de documentos de afiliación anexado en el paso #4 y firmar el espacio de aprobación.	
9	Definir el monto a cancelar y anotarlo en el formulario de chequeo de documentos de afiliación y comunicar al cliente la categoría de tamaño y el monto total a cancelar.	
10	Almacenar los documentos en el archivo de servicio al cliente y registrar el monto a cancelar en EAN incidentes.	
11	Verificar los clientes que ha pagado el monto indicado en el paso #9. ¿Canceló el monto a pagar? Si: continuar con el paso #12. No: regresar al paso #10.	
12	Ingresar el cliente en el sistema EAN asociados.	
13	Solicitar el traslado del cliente al asistente de TI.	
14	Verificar que el servicio haya sido traslado correctamente. Si: continuar con el paso #15 No: regresar al paso #13	



Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
14 de 27


Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización



N° Paso		Diagrama de flujo
15	Elaborar la carta de bienvenida del cliente de acuerdo al servicio trasladado	<pre> graph TD M[M] --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> 21[/21/] 21 --> A((A)) A --> FIN([FIN]) </pre>
16	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.	
17	Agrupar los credenciales de afiliación elaborar el expediente del cliente con los demás documentos suministrados por el cliente.	
18	Incluir al cliente en la lista de junta directiva y en el control de la dirección administrativa.	
19	Invitar al nuevo cliente a seminario de inducción.	
20	Entregar los credenciales de afiliación al cliente y solicitar la firma de recibido en el libro de control de entrega de credenciales.	
21	Archivar el expediente del cliente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 15 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 16 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 17 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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

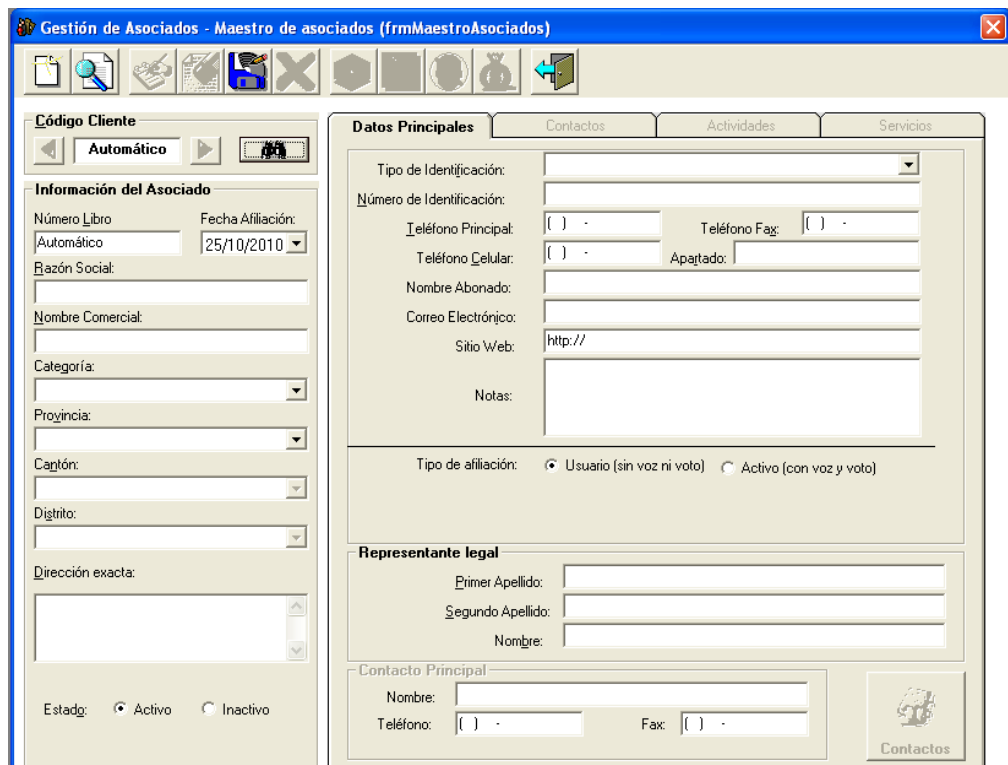
Resultado de la consulta:

	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 I	PATONNI	SAI
10		C.L.B. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11		INDUSTRIAS FALCON DE SAN RAFAEL S.A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 18 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.





Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-08

Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
19 de 27

Fecha de elaboración

Fecha de revisión

Fecha de autorización

o Contactos

Geestión 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



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-08

Procedimiento de traslado de servicios

Procedimiento N°
08

N° Página
20 de 27


Fecha de elaboración

Fecha de revisión

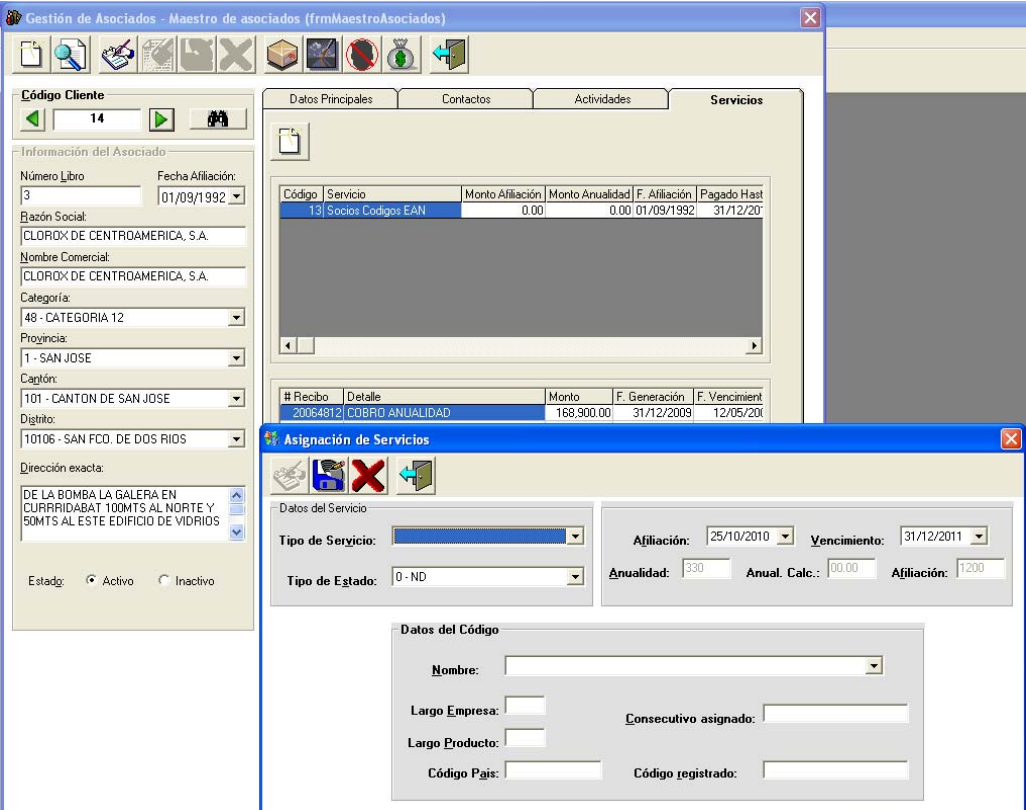
Fecha de autorización

o Actividades


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 nitrógeno y productos nitrógeno	D-24	Activo

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 21 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

o Servicios



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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 22 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 23 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Cancelar:

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



Crear cliente temporal

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

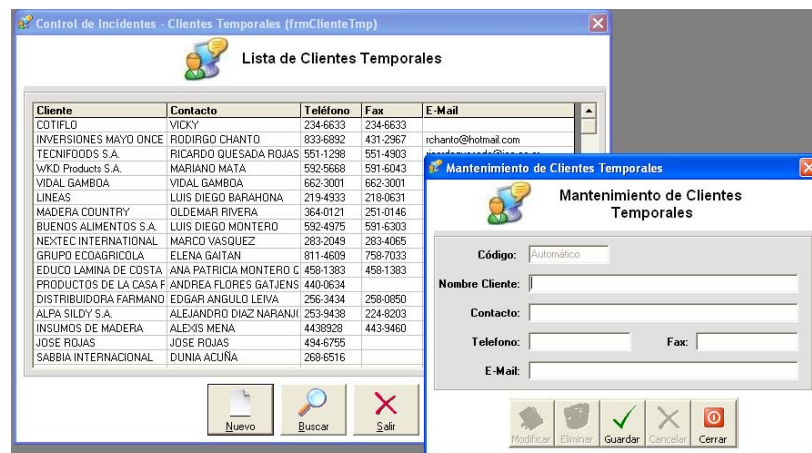



Salir:

Su función es salir del sistema.

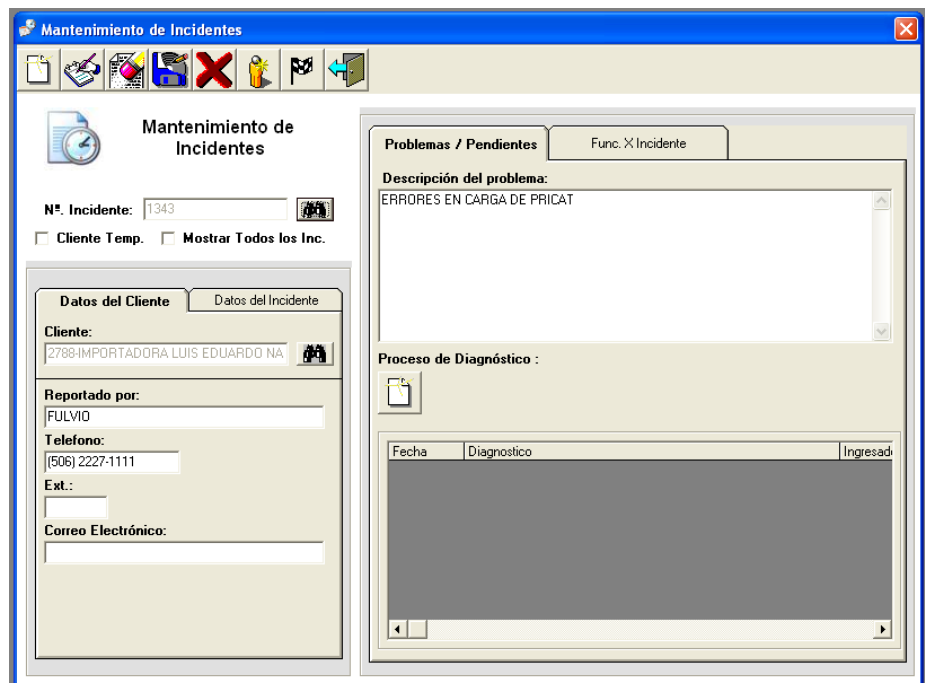
Este sistema cuenta con las siguientes pantallas:

- o Mantenimiento de clientes temporales



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08
		N° Página 24 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Mantenimiento de incidentes



Mantenimiento de Incidentes

Nº. Incidente: 1343

Cliente Temp. Mostrar Todos los Inc.

Datos del Cliente

Cliente: 2788-IMPORTADORA LUIS EDUARDO NA

Reportado por: FULVIDO

Telefono: (506) 2227-1111

Ext.:

Correo Electrónico:


Problemas / Pendientes Func. X Incidente

Descripción del problema:

ERRORES EN CARGA DE PRICAT

Proceso de Diagnóstico :

Fecha	Diagnostico	Ingresad


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios			Procedimiento N° 08
			N° Página 25 de 27
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- 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.


10. 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 apéndice #6.
- b) Formulario de chequeo para documentos de traslado de servicios: es utilizado para registrar los documentos presentados por el cliente para solicitar el traslado (apéndice #12).
- c) Machote de declaración jurada: este formulario 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 (apéndice #9).

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 26 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- d) Formulario de solicitud EDI Web: este formulario es utilizado para que el cliente solicite el servicio y haya comprobante de que desean suscribir el servicio (apéndice #7).
- 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 traslado de servicios: indica cuales documentos deben ser presentados para solicitar la afiliación a servicios de GS1 (apéndice #4).
- 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 #2).
- 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 #3).
- 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 #4).
- j) Carta de bienvenida usuario: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente (anexo # 7).
- k) Carta de bienvenida colaborador: esta carta se utiliza para dar la bienvenida como asociado al afiliado como colaborador (anexo #8).


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-08
Procedimiento de traslado de servicios		Procedimiento N° 08	N° Página 27 de 27
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

- l) Carta de bienvenida EDI Web: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #9).
- m) Carta de bienvenida EDI tradicional: esta carta se utiliza para dar la bienvenida al cliente y notificar al cliente el número de localización que le fue asignado (anexo #16).
- n) 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).
- o) 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 # 6).



**PROCEDIMIENTO
ESCANEADO DE EXPEDIENTES**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09	N° Página 2 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

I. ESCANEO DE EXPEDIENTES

INDICE

1.	Introducción	195
2.	Objetivo del procedimiento	195
3.	Áreas de aplicación	195
4.	Responsables	195
5.	Políticas o normas de operación.....	196
6.	Conceptos	197
7.	Descripción de operaciones	198
8.	Diagrama de flujo.....	200
9.	Sistemas de información	201
10.	Formularios, impresos e instructivos	203

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes			Procedimiento N° 09
			N° Página 3 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

1. 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.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. Áreas de aplicación

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

4. Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:


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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09	N° Página 4 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

5. 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 en letras mayúscula y sin tildes:
 - Certificación de personería jurídica: PERSONERIA JURÍDICA.
 - Cédula del representante legal: REPRESENTANTE LEGAL.
 - Declaración de renta “R3”: DECLARACION JURADA.
 - Declaración jurada: DECLARACIÓN JURADA.
 - Recibos de anualidades: RECIBO (“AÑO”)
- c) Si el cliente es nuevo, se debe personalizar, completar e imprimir el formulario de control de imágenes (apéndice #13), si el cliente es antiguo, anotar en el formulario control de imágenes del expediente físico del cliente los documentos escaneados.
 - El cliente debe contener las siguiente imágenes:
 - Certificación de personería jurídica.


	Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-09
	Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09 N° Página 5 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

- Cédula del representante legal.
- Declaración de renta “R3” o declaración jurada
- 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.

6. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09
		N° Página 6 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

7. Descripción de operaciones

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

Figura N° 9

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DEL ESCANEO DE DOCUMENTOS

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Buscar y recolectar en el área de archivos los expedientes con documentos pendientes de escanear.	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 formulario de control de carga imágenes y pasar el expediente a la ejecutiva de eventos y capacitaciones	Ejecutiva de servicio al cliente	3 min.



Asociación GS1 Costa Rica
Manual de procedimientos
Departamento de servicio al cliente

Código
GS1-DSC-09

Procedimiento de escaneo de expedientes

Procedimiento N°
09


N° Página
7 de 11

Fecha de elaboración


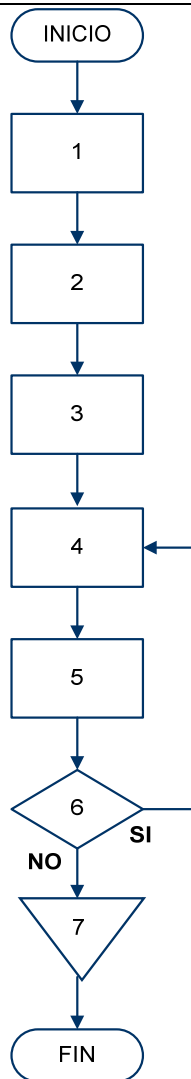
Fecha de revisión


Fecha de autorización

N°	Paso	Responsables	Tiempo
6	Revisar los expedientes con nuevas imágenes escaneadas. ¿Hay algún error en la carga de imágenes? Si: volver al paso #4. No: continuar con el paso #7.	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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09
		N° Página 8 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Buscar y recolectar en el área de archivos los expedientes con documentos pendientes de escanear.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 -- SI --> 4 6 -- NO --> 7[/7/] 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 formulario de control de carga imágenes y pasar el expediente a la ejecutiva de eventos y capacitaciones	
6	Revisar los expedientes con nuevas imágenes escaneadas. ¿Hay algún error en la carga de imágenes? Si: volver al paso #4. No: continuar con el paso #7.	
7	Guardar el expediente en el área de archivos según el número de libro asignado por el sistema EAN asociados.	

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes			Procedimiento N° 09
			N° Página 9 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

9. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes		Procedimiento N° 09
		N° Página 10 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

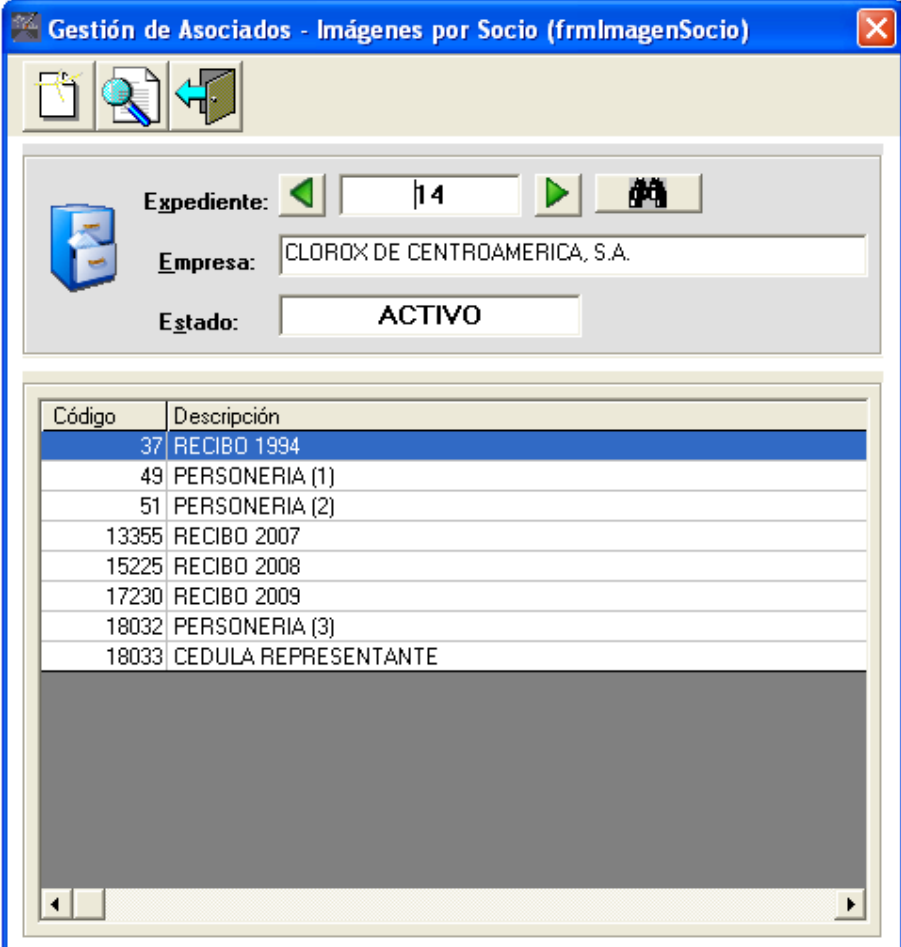


Salir:


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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-09
Procedimiento de escaneo de expedientes			Procedimiento N° 09
			N° Página 11 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	

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

10. 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 apéndice #13.



**PROCEDIMIENTO
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10	N° Página 2 de 7
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

J. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

INDICE

1.	Introducción	206
2.	Objetivo del procedimiento	206
3.	Áreas de aplicación	206
4.	Responsables	206
5.	Políticas o normas de operación.....	207
6.	Conceptos	207
7.	Descripción de operaciones	207
8.	Diagrama de flujo.....	209
9.	Sistemas de información	210
10.	Formularios, impresos e instructivos	210

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10	N° Página 3 de 7
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
		Fecha de autorización	

1. Introducción

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

2. Objetivo del procedimiento

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


3. Áreas de aplicación

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

4. Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:

- a) Ejecutiva de servicio al cliente
- b) Ejecutiva de eventos y capacitaciones
- c) Director ejecutivo

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10	N° Página 4 de 7
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

5. 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.

6. 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.

7. Descripción de operaciones

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




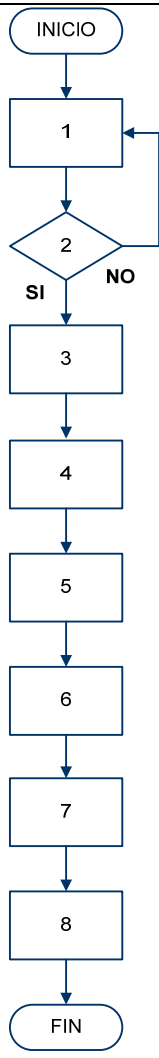
 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10
		N° Página 5 de 7
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización


Figura N° 10
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA EL ENVÍO DE
CORRESPONDENCIA

N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Actualizar el documento de avisos importantes.	Ejecutiva de eventos y capacitaciones	15 min.
2	Revisar los avisos actualizados en el documento de avisos importantes. ¿Están correctos los datos? Si: continuar con el paso #3. No: volver al paso #1.	Director Ejecutivo	10 min.
3	Solicitar el reporte al asistente TI de la cantidad de clientes activos.	Asistente TI	10 min.
4	Enviar a fotocopiar el documento de avisos importantes para la cantidad total de clientes activos y comprar las etiquetas adhesivas.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 - 4 horas
5	Imprimir las etiquetas de cada cliente.	Ejecutiva de servicio al cliente Asistente TI	3 horas
6	Adquirir los timbres postales y bolsas de empaque.	Ejecutiva de servicio al cliente.	1 hora
7	Empacar la correspondencia.	Ejecutiva de servicio al cliente	2 días
8	Enviar los paquetes a correos de Costa Rica.	Ejecutiva de servicio al cliente	30 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10
		N° Página 6 de 7
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Actualizar el documento de avisos importantes.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 -- SI --> 3[3] 2 -- NO --> 1 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Revisar los avisos actualizados en el documento de avisos importantes. ¿Están correctos los datos? Si: continuar con el paso #3. No: volver al paso #1.	
3	Solicitar el reporte al asistente TI de la cantidad de clientes activos.	
4	Enviar a fotocopiar el documento de avisos importantes para la cantidad total de clientes activos y comprar las etiquetas adhesivas.	
5	Imprimir las etiquetas de cada cliente.	
6	Adquirir los timbres postales y bolsas de empaque.	
7	Empacar la correspondencia.	
8	Enviar los paquetes a correos de Costa Rica.	

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-10
Procedimiento de envío de correspondencia		Procedimiento N° 10	N° Página 7 de 7
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

9. 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.

10. Formularios, impresos e instructivos


Los documentos utilizados para este procedimiento son:

- a) Documento de avisos importantes: este documento es en el 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).



**PROCEDIMIENTO
ORGANIZACIÓN DEL SEMINARIO DE
INDUCCIÓN**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11	N° Página 2 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Elaborado por: Marianela Sánchez		Revisado por:	Autorizado por:

K. ORGANIZACIÓN DE SEMINARIO DE INDUCCIÓN

INDICE

1.	Introducción	213
2.	Objetivo del procedimiento	213
3.	Áreas de aplicación	213
4.	Responsables	213
5.	Políticas o normas de operación.....	214
6.	Conceptos	215
7.	Descripción de operaciones	215
8.	Diagrama de flujo.....	217
9.	Sistemas de información	218
10.	Formularios, impresos e instructivos	221

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11	N° Página 3 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

1. 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 algún cliente 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 código de barras.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. Áreas de aplicación

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

4. Responsables

Los responsables de llevar a cabo las tareas son:


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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11	N° Página 4 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

5. Políticas o normas de operación

A continuación se detallan las políticas utilizadas en el procedimiento:

- a) El seminario esta 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 de abre con mínimo 6 participantes, sino hay esta cantidad los matriculados se trasladan para el viernes siguiente y el control de las confirmaciones se procesa con el documento del anexo #19
- c) Para la alimentación del seminario comprar un bocadillo dulce y uno salado para cada unos 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 asistente al curso debe digitarse en el sistema EAN eventos, si algún cliente confirmó asistencia y no presentó se debe notificar al cliente el pago de la multa de 3500 colones que debe cancelar.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11
		N° Página 5 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

6. Conceptos

Este procedimiento no tiene ningún término que requiera ser descrito.


7. Descripción de operaciones

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


Figura N° 11

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SEMINARIO DE INDUCCIÓN


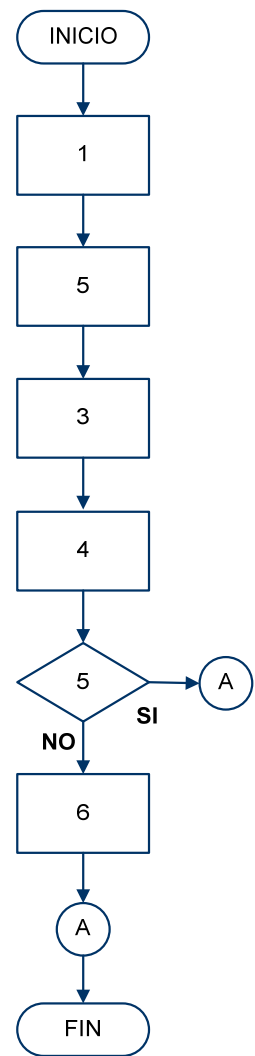
N°	Paso	Responsables	Tiempo
1	Verificar los formularios de inscripción e incluir los participantes en EAN eventos.	Ejecutiva de servicio al cliente.	10 min.
2	Generar el reporte de participantes de EAN eventos y enviar correo electrónico de reconfirmación de asistencia a cada uno de ellos.	Ejecutiva 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.


		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11	N° Página 6 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

N°	Paso	Responsables	Tiempo
5	Verificar la lista final de asistentes. ¿El participante asistió al curso? Si: fin del procedimiento. No: continuar con el paso #6.	Ejecutiva de servicio al cliente	10-20 min.
6	Eliminar las personas ausentes de EAN eventos y enviar correo electrónico notificando de la multa por no asistencia.	Ejecutiva de servicio al cliente	10 min.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11
		N° Página 7 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	Paso	Diagrama de flujo
1	Verificar los formularios de inscripción e incluir los participantes en EAN eventos.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 5[5] 5 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- SI --> A((A)) 5 -- NO --> 6[6] 6 --> A A --> FIN([FIN]) </pre>
2	Generar el reporte de participantes de EAN eventos y enviar correo electrónico de reconfirmación de asistencia a cada uno de ellos.	
3	Coordinar la alimentación para los asistentes del curso.	
4	Ordenar el salón para la realización del curso.	
5	Verificar la lista final de asistentes ¿El participante asistió al curso? Si: fin del procedimiento No: continuar con el paso #6.	
6	Eliminar las personas ausentes de EAN eventos y enviar correo electrónico notificando de la multa por no asistencia	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11
		N° Página 8 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11
		N° Página 9 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



Guardar:

Esta programado para guardar los datos del evento o participante.



Cancelar:

Su función es anular algún cambio efectuado.




Salir:

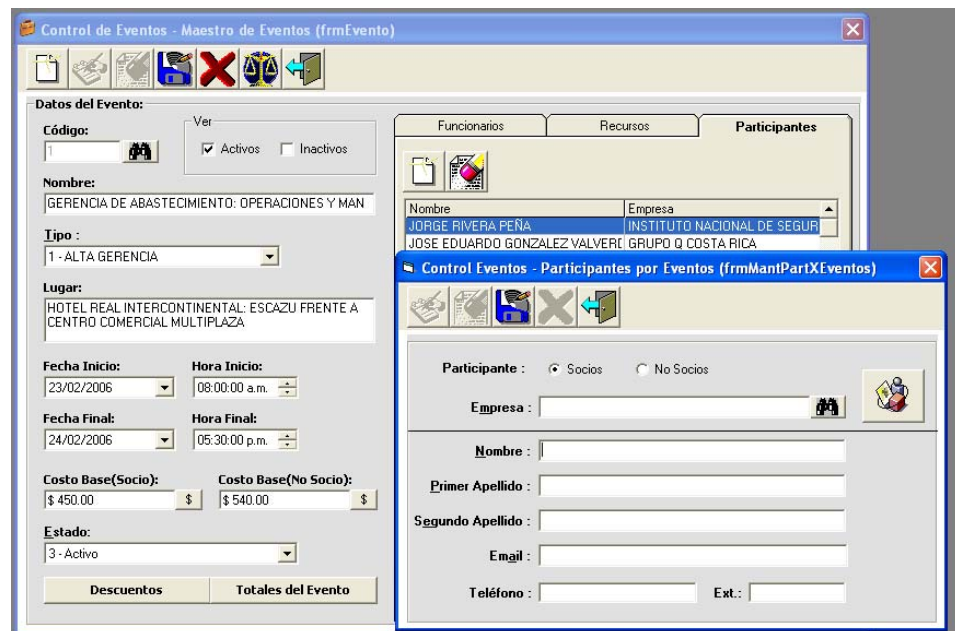
Su función es salir del sistema.

Por otro lado las pantallas usadas en este sistema son:

- o Control de Eventos

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11
		N° Página 10 de 11
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Participantes por evento



Datos del Evento:

Código: [] Ver Activos Inactivos

Nombre: GERENCIA DE ABASTECIMIENTO: OPERACIONES Y MAN

Tipo: 1 - ALTA GERENCIA

Lugar: HOTEL REAL INTERCONTINENTAL: ESCAZU FRENTE A CENTRO COMERCIAL MULTIPLAZA

Fecha Inicio: 23/02/2006 Hora Inicio: 08:00:00 a.m.

Fecha Final: 24/02/2006 Hora Final: 05:30:00 p.m.

Costo Base(Socio): \$ 450.00 Costo Base(No Socio): \$ 540.00

Estado: 3 - Activo

Funcionarios Recursos **Participantes**

Nombre	Empresa
JORGE RIVERA PEÑA	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
JOSE EDUARDO GONZALEZ VALVERDE	GRUPO Q COSTA RICA

Participante: Socios No Socios

Empresa: []

Nombre: []

Primer Apellido: []


Segundo Apellido: []

Email: []

Teléfono: [] Ext.: []

Descuentos Totales del 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.

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-11
Procedimiento de organización de seminario de inducción		Procedimiento N° 11	N° Página 11 de 11
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	


10. Formularios, impresos e instructivos

Este procedimiento no requiere ningún documento, solamente el reporte de participantes generado de EAN eventos.



**PROCEDIMIENTO
ACTUALIZACIÓN DE DATOS**


2010

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12	
		N° Página 2 de 12	
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización	
Elaborado por: Marianela Sánchez	Revisado por:	Autorizado por:	

L. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

INDICE

1.	Introducción	224
2.	Objetivo del procedimiento	224
3.	Áreas de aplicación	224
4.	Responsables	224
5.	Políticas o normas de operación.....	225
6.	Conceptos	225
7.	Descripción de operaciones	225
8.	Diagrama de flujo.....	227
9.	Sistemas de información	228
10.	Formularios, impresos e instructivos	233

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12	N° Página 3 de 12
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión

1. 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 que estas puedan ser localizadas de forma más efectiva y que se pueda personalizar su atención.

2. Objetivo del procedimiento

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


3. Áreas de aplicación

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

4. Responsables

La responsable de llevar a cabo las tareas es:

- a) Ejecutiva de servicio al cliente

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12	N° Página 4 de 12
		Fecha de elaboración	Fecha de revisión
		Fecha de autorización	

5. 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.

6. 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.

7. Descripción de operaciones

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



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 5 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización


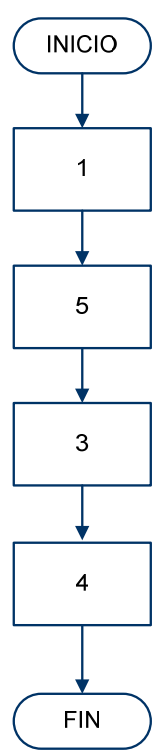
Figura N° 12


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 la pantalla de Información del asociado y datos principales del cliente y de contactos.	Ejecutiva de servicio al cliente	7-10 min.
3	Comunicar al cliente algún aviso importante.	Ejecutiva de servicio al cliente	1 min.
4	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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 6 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

8. Diagrama de flujo

		Departamento de servicio al cliente Asociación GS1 Costa Rica Pag. 1
N°	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 --> 5[5] 5 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> FIN([FIN]) </pre>
2	Llamar y actualizar los datos la pantalla de Información del asociado y datos principales del cliente y de contactos.	
3	Comunicar al cliente algún aviso importante.	
4	Registrar el estado de actualización de cliente. Si el cliente no pudo ser contactado en el primer intento se debe volver a llamar posteriormente.	

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 7 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

9. 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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 8 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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.

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 9 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización



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

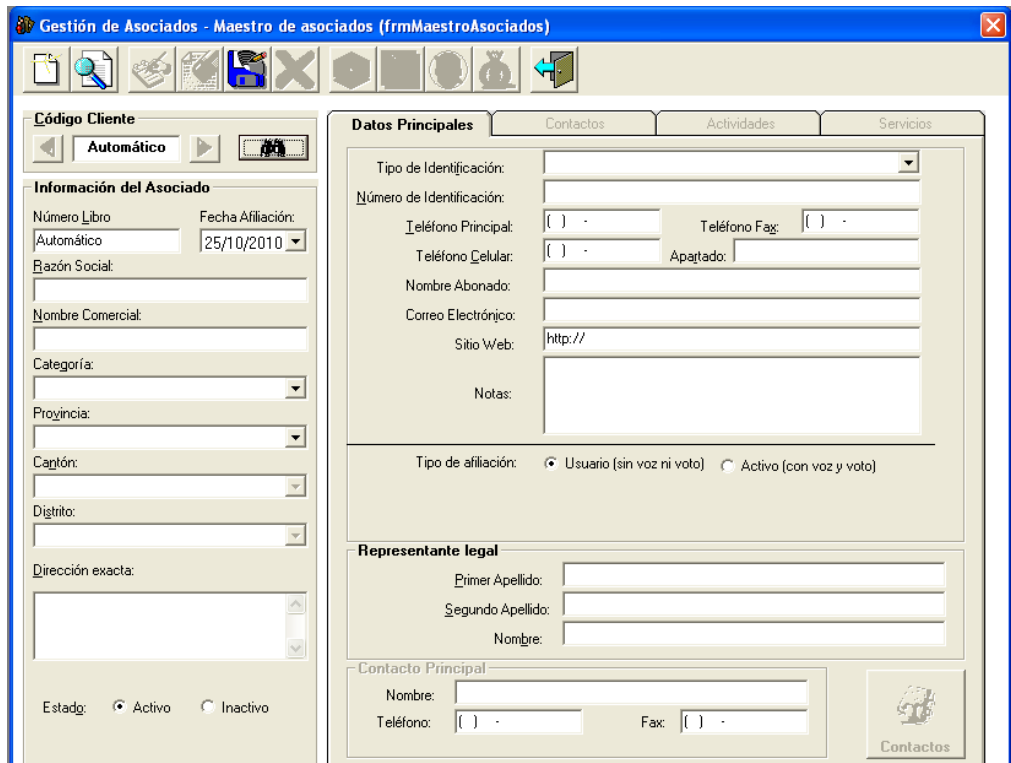
Resultado de la consulta:


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. COMPAÑIA LATINOAMERICANA DE BEBIDAS S.A.	BRENES	GU
11	INDUSTRIAS FAISON DE SAN RAFAEL S.A	LOPEZ	GN

Ascendente
 Descendente

 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 10 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización

- Información del asociado y datos principales del cliente.



 Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente		Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12
		N° Página 11 de 12
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de autorización


o Contactos

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

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

		Asociación GS1 Costa Rica Manual de procedimientos Departamento de servicio al cliente	Código GS1-DSC-12
Procedimiento de actualización de base de datos		Procedimiento N° 12	N° Página 12 de 12
		Fecha de elaboración	Fecha de autorización
		Fecha de revisión	

10. 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

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
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 #3
CARTA CATEGORÍA 3

San José, 1 de Setiembre del 2010

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA
Presente

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO

SUBCATEGORÍA: GTIN 13

744301152 X₁X₂X₃ 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 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 # 4
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 # 5

LISTA DE JUNTA DIRECTIVA

FECHA	EMPRESA / REPRESENTANTE LEGAL	ACTIVIDAD	CUOTA AFILIACION	ANUALIDAD	PAGO TOTAL	MIEMBRO	VOTO
	TOTAL EMPRESAS AFILIADAS :	CUOTA TOTAL					

Anexo # 6
CONTROL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA INSCRIPCION	SOCIO	EXPEDIENTE	EMPRESA	ESTADO	OBSERVACION
01/03/1995	A	74410292	EMBUTIDOS PARIS	activo	
01/06/1998	A	74410661	A.G. ZUGGHEY Y COMPAÑÍA, 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 # 7

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 # 8

CARTA DE BIENVENIDA COLABORADOR

CATEGORÍA DE AFILIACIÓN: USUARIO

SUBCATEGORÍA: COLABORADOR

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. 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.

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 # 9

CARTA BIENVENIDA EDI WEB

San José, 01 de Setiembre del 2010

**Señor
REPRESENTANTE 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 # 10

CARTA BIENVENIDA EDI TRADICIONAL

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 # 11

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

APENDICES

Apéndice #1

REQUISITOS DE AFILIACIÓN PARA CÓDIGO DE BARRAS



REQUISITOS DE AFILIACIÓN CÓDIGO DE BARRAS “GTIN”

Asunto:

- ¿Necesita usted un “Código de Barras” para codificar sus productos?
- ¿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 GSI 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 tamaño para clasificar de manera justa a su empresa según sea **Micro, Pequeña, Mediana o Gran Empresa**.

➤ DOCUMENTOS A SUMINISTRAR

○ Documentos optativos

Para que la Asociación pueda determinar el tamaño de su empresa y poderle aplicar el **descuento** que le corresponde a la tarifa definida en el programa de “MIPYME”, **debe aportar de forma voluntaria los siguientes documentos según sea el caso:**

1. **Más de un año de operar:** copia de la declaración de impuesto sobre la renta “R3” (formulario D-101) del último período fiscal y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación,
2. **Menos de un año de operar:** declaración jurada de los activos, personal y ventas proyectadas para el primer año de operación (solicite a GS1 el machote respectivo) y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación.
3. **Sin operar:** 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.

○ Documentos obligatorios

1. 2 Contratos de afiliación firmados en original por el Representante Legal (Descargue el formulario del sitio web www.gs1cr.org e imprima 2 copias)
2. Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses)
3. Copia de la cédula de identidad del representante legal
4. Copia de recibo de teléfono del representante legal de la compañía.
5. Copia de inscripción a Tributación Directa.
6. Lista de los productos.

✓ **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):**

La inversión inicial para la categoría plena (categoría #12) está compuesta por 2 rubros:

- **Membresía Anual a GS1: ₡ 182 000.00**
 - 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
 - Después del primer pago, este aporte debe de cancelarse todos los años en el mes de enero para mantener vigente el servicio.
- **Afiliación al Servicio de Código de Barras: ₡660 000.00**
 - Aplica descuento desde un 10% hasta un 90% según el programa "MIPYME" de GS1 Costa Rica
 - El monto se paga una sola vez.
 - Se le otorgará un código de barras a la empresa, para la identificación de sus productos y podrá tener un rango de códigos 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.

Una vez que sea tramitada su afiliación deberá asistir al seminario "Código de barras Nivel 1 (seminario de inducción)" 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

Apéndice #2

REQUISITOS DE AFILIACIÓN PARA USUARIO O COLABORADOR



REQUISITOS DE AFILIACIÓN USUARIO O COLABORADOR

Asunto:

- ¿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 GSI 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 tamaño para clasificar de manera justa a su empresa según sea **Micror, Pequeña, Mediana o Gran Empresa**.

Su empresa puede afiliarse en cualquiera de las siguientes categorías según sea el caso

- **Usuario:** Empresas que tengan un código de barras obtenido con algún otro GS1, que importen productos ya etiquetados con código de barras o que solamente deseen recibir los servicios de capacitación y asesoría
- **Colaborador:** Empresa presta algún servicio afín a los servicios de GS1 Costa Rica. 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.

➤ DOCUMENTOS A SUMINISTRAR

○ Documentos optativos

Para que la Asociación pueda determinar el tamaño de su empresa y poderle aplicar el **descuento** que le corresponde a la tarifa definida en el programa de **"MIPYME"**, **debe aportar de forma voluntaria los siguientes documentos según sea el caso:**

1. **Más de un año de operar:** copia de la declaración de impuesto sobre la renta "R3" (formulario D-101) del último período fiscal y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación,
2. **Menos de un año de operar:** declaración jurada de los activos, personal y ventas proyectadas para el primer año de operación (solicite a GS1 el machote respectivo) y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación.
3. **Sin operar:** 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.

○ Documentos obligatorios

1. 2 Contratos de afiliación firmados en original por el Representante Legal (Descargue el formulario del sitio web www.gs1cr.org e imprima 2 copias)
2. Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses)
3. Copia de la cédula de identidad del representante legal
4. Copia de recibo de teléfono del representante legal de la compañía.
5. 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):**

La inversión inicial para la categoría plena (categoría #12) es::

- **Membresía Anual a GS1: ₡ 182 000.00**
 - 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
 - Después del primer pago, este aporte debe de cancelarse todos los años en el mes de enero para mantener vigente el servicio.

Una vez que sea tramitada su afiliación se le invitará a asistir al seminario "Código de barras Nivel 1 (seminario de inducción)" donde se explica ampliamente la información acerca de la asociación y sobre la utilización y asignación del código de barras y sus beneficios.

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

Afíliase 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

Apéndice #3

REQUISITOS DE REAFILIACION



REQUISITOS PARA LA REAFILIACIÓN DE SERVICIOS

Asunto:

- ¿En años anteriores, tuvo su empresa algún servicio suscrito con GS1 Costa Rica?
- ¿Desea adquirir que había perdido o al que había reiniciado en el pasado?

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 GSI 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 tamaño para clasificar de manera justa a su empresa según sea **Micro, Pequeña, Mediana o Gran Empresa**.

➤ DOCUMENTOS A SUMINISTRAR

o Documentos optativos

Para que la Asociación pueda determinar el tamaño de su empresa y poderle aplicar el **descuento** que le corresponde a la tarifa definida en el programa de "MIPYME", **debe aportar de forma voluntaria los siguientes documentos según sea el caso:**

1. **Más de un año de operar:** copia de la declaración de impuesto sobre la renta "R3" (formulario D-101) del último período fiscal y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación,
2. **Menos de un año de operar:** declaración jurada de los activos, personal y ventas proyectadas para el primer año de operación (solicite a GS1 el machote respectivo) y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación.
3. **Sin operar:** 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.

o Documentos obligatorios

1. 2 Contratos de afiliación firmados en original por el Representante Legal (Descargue el formulario del sitio web www.gs1cr.org e imprima 2 copias)
2. Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses)
3. Copia de la cédula de identidad del representante legal
4. Copia de recibo de teléfono del representante legal de la compañía.
5. Copia de inscripción a Tributación Directa.
6. Lista de los productos.
7. Si el servicio era de EDI web o EDI tradicional, presentar el formulario de solicitud respectivo

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

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



➤ **INVERSION:**

El monto a cancelar le será comunicado una vez que GS1 Costa Rica haga la evaluación de los documentos suministrados.

Una vez que sea tramitada su afiliación se le invitará a asistir al seminario "Código de barras Nivel 1 (seminario de inducción)" donde se explica ampliamente la información acerca de la asociación y sobre la utilización y asignación del código de barras y sus beneficios.

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

Afiliarse 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

REQUISITOS DE TRASLADO DE SERVICIOS



REQUISITOS DE PARA TRASLADO DE SERVICIOS

Asunto:

- ¿Su empresa ha sido fusionada, vendida o traspasada a otra razón social?
- ¿Desea mantener los servicios que tiene actualmente, pero a nombre de otra razón social?

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.

➤ DOCUMENTOS A SUMINISTRAR

Empresa inscrita actualmente

1. Carta indicando la razón del cambio y que renuncia al derecho de uso del código de barras o código de localización que tiene actualmente, firmada por el representante legal
2. Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses)
3. Copia de la cédula del representante

Nueva Empresa

1. 2 Contratos de afiliación firmados en original por el Representante Legal (Descargue el formulario del sitio web www.gs1cr.org e imprima 2 copias).
2. Si el traslado de servicio es de EDI web, 2 solicitudes de afiliación al servicio EDI Web firmadas por el representante legal.
3. Copia de la certificación de personería jurídica vigente emitida por el Registro Nacional (menos de 3 meses).
4. Copia de la cédula de identidad del representante legal.
5. Copia de recibo de teléfono del representante legal de la compañía.
6. Copia de inscripción a Tributación Directa.
7. Carta solicitando que le sea reasignado el código de barras firmada por el representante legal de la nueva empresa.
8. Copia del documento legal donde indique la fusión o absorción de la empresa (Solo si existe dicho documento).

Opcionalmente

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 tamaño 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 el programa de "MIPYME", **debe aportar de forma voluntaria los siguientes documentos según sea el caso:**

1. **Más de un año de operar:** copia de la declaración de impuesto sobre la renta "R3" (formulario D-101) del último período fiscal y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación,
2. **Menos de un año de operar:** declaración jurada de los activos, personal y ventas proyectadas para el primer año de operación (solicite a GS1 el machote respectivo) y estados financieros acumulados al mes anterior de la solicitud de afiliación.
3. **Sin operar:** 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 de la descuento a signado al programa "MIPYME", se le clasificará automáticamente en la categoría principal / plena.

Posteriormente se le puede solicitar alguna otra documentación.

Este trámite funciona como una afiliación nueva donde de igual forma la nueva empresa debe de cancelar la membresía anual, afiliación al servicio según corresponda y además debe de ponerse al día con las obligaciones que tuviese pendientes a nombre de la empresa anterior.

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

✓ Toda la documentación es manejada de forma confidencial.

➤ INVERSION:

Este trámite funciona como una afiliación nueva donde de igual forma la nueva empresa debe de cancelar la membresía anual, afiliación al servicio según corresponda y además debe de ponerse al día con las obligaciones que tuviese pendientes a nombre de la empresa anterior. El monto a cancelar le será comunicado una vez que GS1 Costa Rica haga la evaluación de los documentos suministrados.

Una vez que sea tramitada su afiliación deberá asistir al seminario "Código de barras Nivel 1 (seminario de inducción)" 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

Afiliarse 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

REQUISITOS DE AFILIACIÓN EDI WEB O EDI TRADICIONAL



REQUISITOS DE AFILIACIÓN EDI WEB O EDI TRADICIONAL

Asunto:

- ¿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 GSI COSTA RICA

Su empresa puede afiliarse en cualquiera de las siguientes opciones de acuerdo a las necesidades de la empresa según sea el caso:

- **EDI Web:** Se enfoca a micro y pequeñas empresas
- **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.

➤ DOCUMENTOS A SUMINISTRAR

○ **EDI Web:**

1. 2 Formularios de afiliación al servicio EDI Web firmados en original por el Representante Legal
2. Listado de los productos con su respectivo código de barras

○ **EDI Automático:**

1. 2 Formularios de afiliación al servicio EDI tradicional firmados en original por el Representante Legal

Nota: para solicitar cualquiera de estos servicios, debe haber suscrito anteriormente una afiliación de código de barras, usuario o colaborador anteriormente

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



➤ **INVERSION:**

La inversión para estos servicios:

- **EDI Web:** Inversión mensual: ₡55 000.00 (cincuenta y cinco mil colones) o inversión anual ₡ 605 000.00 (seiscientos cinco mil colones).
- **EDI Automático:** 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

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

Afíliase 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

Apéndice #6
SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACIÓN



ASOCIACION GS1 COSTA RICA

GS1
Costa Rica

CONTRATO DE AFILIACIÓN
 Compuesto por:
SOLICITUD Y REGLAMENTO DE AFILIACION

ESTIMADO CLIENTE (Representante legal de la empresa)
 Este documento es su contrato de afiliación, le solicitamos leer todo el formulario antes de proceder a completarlo y firmarlo

Categoría de Afiliación:
(Lea los artículos del 1 al 10 anexos en esta fórmula. La opción marcada también le dará derecho de actuación en la asamblea según lo indica en cada casilla)

Usuario (con voz pero sin voto)
 Activo (con voz y voto)

GTIN Campo para uso de GS1 Costa Rica
Empresa que requiere de un número GTIN para identificar cada uno de sus productos por medio del símbolo del Código de Barras

Subcategoría de Afiliación:
(Marque la opción por la cual desea afiliarse de acuerdo al servicio a adquirir)

Usuario Campo para uso de GS1 Costa Rica
Empresas que tengan un código de barras obtenido con algún otro GS1, que importen productos ya etiquetados con código de barras o que solamente deseen recibir los servicios de capacitación y asesoría

Colaborador
Empresa presta algún servicio afín a los servicios de GS1 Costa Rica. 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.

PARA USO EXCLUSIVO DE GS1 COSTA RICA

Fecha de Afiliación Administrativa: _____ de _____ del 20 _____
 Fecha de Renovación del contrato: _____ de _____ del 20 _____
 Aprobación Junta Directiva # _____ del _____ de _____ del 20 _____
 Monto de pago por afiliación: ₡ _____ Anualidad: ₡ _____ Cuota de Ingreso: ₡ _____

sello

Aprobación – Director Ejecutivo

Firma del ejecutivo que tramitó la solicitud

1

SOLICITUD DE AFILIACIÓN

Yo (Nombre del representante legal) _____ Cédula _____

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 en la primera hoja de este documento una categoría y subcategoría)

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 de renovar la afiliación a GS1 Costa Rica, pagando el monto en colones 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 incorrecto del código GTIN y GLN asignado.

1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social o Nombre del solicitante: _____

Anotar el dato de acuerdo al nombre con que se solicitará el servicio

Número de Cédula Jurídica o cédula de identidad del solicitante: _____

Anotar el número de cédula jurídica si la solicitud es a nombre de una empresa y el número de cédula de identidad si la solicitud es a nombre de una persona física

Nombre Comercial del Negocio: _____

Llenar este campo si la empresa tiene algún nombre de fantasía distinto a la razón social

Provincia: _____ **Cantón:** _____ **Distrito:** _____

Dirección completa: _____

Nombre Representante Legal: _____

Cédula de identidad: _____

Anotar el número de cédula de identidad, cédula de residencia o número de pasaporte según corresponda

Teléfono: _____ **Celular:** _____ **Fax:** _____

E-mail: _____ **Apartado:** _____

Si Usted, requiere un código de barras, por favor proporcione los siguientes datos:

Tomando en cuenta el total de presentaciones diferentes de cada uno de sus productos, 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

2. DATOS DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

A continuación anote los nombres y datos personales de los encargados de todas las áreas indicadas, llene aquellos contactos con los que cuenta la empresa solamente. El contacto ante GS1 o Responsable de la asignación de códigos y el contacto del gerente general deben llenarse obligatoriamente.

CONTACTO ANTE GS1 O RESPONSABLE DE LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

GERENTE GENERAL

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel.: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

MERCADEO

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

VENTAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

LOGISTICA

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

SISTEMAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

FINANZAS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

RECURSOS HUMANOS

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

CAPACITACION

Nombre: _____ Puesto: _____
Tel./Celular: _____ 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 AFILIACIÓN

Antes de firmar este contrato lea cuidadosamente cada uno de los artículos de este reglamento

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 asociados, 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 Gúti, 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 Pagés, S. A.
- * Banco Eica, S. A.
- * Automotriz (CR / CA), S. A.
- * Costa Rica Cocoa Products Company, S. A.
- * Fábrica de Resortes Vical, 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 desafiados 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 fime.

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 período. 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 período 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 deberán de presentar en el mes de Diciembre de cada año una copia de la declaración del impuesto Sobre la Renta "R3" del último periodo, con el fin de reclasificarlas según su tamaño. La no presentación de esta declaración provocará que la empresa sea reclasificada en la categoría siguiente superior, pagando la anualidad definida para esta. Si con la presentación de su "R3" resulta que la empresa se clasifica en una categoría menor se aplicará como máximo 2 niveles de disminución con respecto a la última categoría pagada.

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.

He leído y acepto los términos de este contrato compuesto por la solicitud y reglamento de afiliación el _____ de _____ del 20 ____

SELLO DE LA EMPRESA

NOMBRE(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES)

FIRMA(S)

CEDULA(S)

Para las personas jurídicas, si la personería jurídica establece que deben firmar varios representantes conjuntamente, las firmas deben aparecer en esta área.

Apartado: 11892-1000 San José, Costa Rica
Tel: PBX: (506)2224-3255, Fax 2224-4722
e-mail: informacion@gs1cr.org
web: <http://www.gs1cr.org>



Apéndice #7
FORMULARIO DE SOLICITUD EDI WEB



FORMULARIO DE AFILIACIÓN
Al servicio de EDI Web

Yo (nombre del representante legal de la empresa o de la persona física solicitante) _____,
cédula de identidad _____ representante Legal de la Empresa (anotar solo si la
solicitud es a nombre de una persona jurídica) _____,
cédula jurídica número _____, 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.

Declaro que entiendo y acepto que el no pago a tiempo de mi cuota anual provocará que la
Asociación GS1 Costa Rica me retire los derechos por el uso del código de localización "GLN"

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 Localización Global "GLN".

Firmado en San José el _____ de _____ de 20_____.

Representante Legal
Empresa

Director Ejecutivo

PARA USO DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA

CODIGO DE LOCALIZACION GLOBAL "GLN": _____

FECHA: _____ DE _____ DE 20_____

Apéndice #8

FORMULARIO DE SOLICITUD EDI TRADICIONAL



FORMULARIO DE AFILIACIÓN al servicio de comercio electrónico: EDI TRADICIONAL

YO (nombre del representante legal de la empresa o de la persona física solicitante), _____
cédula de identidad _____, representante legal de la empresa (anotar solo si
la solicitud es a nombre de una persona jurídica) _____,
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.

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

PARA USO DE LA ASOCIACIÓN GS1 COSTA RICA

CODIGO DE LOCALIZACION GLOBAL "GLN": _____

FECHA: _____ DE _____ DE 20_____

Apéndice #9

MACHOTE DE DECLARACIÓN JURADA

DECLARACION JURADA DE ACTIVOS, PERSONAL Y VENTAS DE LA EMPRESA

_____ de _____ del 20 _____

Señores
GS1 Costa Rica
Presente

Estimados señores:

YO (nombre del representante legal de la empresa o de la persona física solicitante) _____,
cédula de identidad _____, en mi condición de representante legal y apoderado
generalísimo de la sociedad (anotar solo si la solicitud es a nombre de una persona jurídica)
_____, 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 20 _____ al _____ de
_____ del 20 _____

- 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. *Los datos indicados en el anexo de la página #2, deben coincidir con los anotados en el punto 1 y 3.*
- Si la empresa no posee activos debe incluir una carta adicional donde indique como realiza la operación, producción, distribución y cualquier otro dato importante para justificar el que la empresa no tenga activos.
- 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, apercibido 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.
- ***Esta declaración debe estar firmada por el representante legal de la empresa y autenticada por un abogado.***

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

A UTENTICACION 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.

P	Producto	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	TOTAL	¢	#	¢

Si requiere más espacio para anotar la información que se le solicita, puede fotocopiar esta fórmula y agregar las hojas que sean necesarias.


Apéndice #10

FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE AFILIACIÓN

FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE AFILIACION		
Solicitante: _____	Fecha: _____	
Subcategoría	Documentos suministrados	Revisiones y aprobaciones
Marque la subcategoría por la que el cliente se afiliará <input type="checkbox"/> GTIN Rango de códigos: <input type="checkbox"/> Mil <input type="checkbox"/> Diez Mil <input type="checkbox"/> Cien Mil <input type="checkbox"/> Usuario <input type="checkbox"/> Colaborador <input type="checkbox"/> EDI Web <input type="checkbox"/> EDI tradicional	Marque los documentos presentados por el cliente <input type="checkbox"/> 2 Contratos de afiliación <input type="checkbox"/> Personería jurídica <input type="checkbox"/> Cédula del representante legal <input type="checkbox"/> Copia Inscripción a Tributación <input type="checkbox"/> Declaración jurada <input type="checkbox"/> Estados financieros acumulados <input type="checkbox"/> Copia "R3" del último período fiscal <input type="checkbox"/> Lista de productos <input type="checkbox"/> Recibo telefónico, luz o agua <input type="checkbox"/> Formulario de solicitud EDI Web <input type="checkbox"/> Lista de productos y código de barras <input type="checkbox"/> Formulario solicitud EDI Tradicional	Revisión de documentos suministrados por el cliente hecha por: _____ Revisión de Categoría de tamaño #1 (esta revisión no es la definitiva) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Revisión y aprobación de Categoría de tamaño #2 (Categoría definitiva para comunicar al cliente) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Monto a cancelar: ₡ _____
NOTAS:		


Apéndice #11

FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE REAFILIACIÓN

FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE REAFILIACIÓN		
Solicitante: _____		Fecha: _____ 
Subcategoría	Documentos suministrados	Revisiones y aprobaciones
Marque la subcategoría por la que el cliente se reafiliará <input type="checkbox"/> GTIN <input type="checkbox"/> Usuario <input type="checkbox"/> Colaborador <input type="checkbox"/> GLN <input type="checkbox"/> EDI tradicional	Marque los documentos presentados por el cliente <input type="checkbox"/> 2 Contratos de afiliación <input type="checkbox"/> Personería jurídica <input type="checkbox"/> Cédula del representante legal <input type="checkbox"/> Copia Inscripción a Tributación <input type="checkbox"/> Declaración jurada <input type="checkbox"/> Estados financieros acumulados <input type="checkbox"/> Copia "R3" del último período fiscal <input type="checkbox"/> Recibo telefónico, luz o agua <input type="checkbox"/> Carta de solicitud GLN <input type="checkbox"/> Carta de solicitud EDI tradicional	Revisión de documentos suministrados por el cliente hecha por: _____ Revisión de Categoría de tamaño #1 (esta revisión no es la definitiva) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Revisión y aprobación de Categoría de tamaño #2 (Categoría definitiva para comunicar al cliente) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Monto a cancelar: ₡ _____
NOTAS:		

Apéndice #12

FORMULARIO DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS DE TRASLADO DE SERVICIOS

FORMULARIO DE CHEQUEO PARA DOCUMENTOS DE TRASLADO DE SERVICIO		
Solicitante: _____		Fecha: _____
		
Subcategoría	Documentos suministrados	Revisiones y aprobaciones
Marque la subcategoría por la que al cliente se trasladará el código <input type="checkbox"/> GTIN <input type="checkbox"/> GLN	Marque los documentos presentados por el cliente Empresa inscrita actualmente <input type="checkbox"/> Carta indicando la razón del cambio y que renuncia al servicio firmada por el representante legal <input type="checkbox"/> Personería jurídica <input type="checkbox"/> Cédula del representante Nueva Empresa <input type="checkbox"/> 2 Contratos de afiliación <input type="checkbox"/> 2 solicitudes de afiliación al servicio EDI Web <input type="checkbox"/> Personería jurídica <input type="checkbox"/> Cédula del representante legal <input type="checkbox"/> Copia inscripción a Tributación <input type="checkbox"/> Declaración jurada <input type="checkbox"/> Estados financieros acumulados <input type="checkbox"/> Copia "R3" del último período fiscal <input type="checkbox"/> Recibo telefónico, luz o agua <input type="checkbox"/> Carta el traslado del servicio <input type="checkbox"/> Documento legal de fusión o absorción	Revisión de documentos suministrados por el cliente hecha por: _____ Revisión de Categoría de tamaño #1 (esta revisión no es la definitiva) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Revisión y aprobación de Categoría de tamaño #2 (Categoría definitiva para comunicar al cliente) Categoría de tamaño: # ____ Revisado por: _____ Monto a cancelar: € _____
NOTAS:		

Apéndice #13

FORMULARIO DE CONTROL DE CARGA DE IMÁGENES



Costa Rica

FORMULARIO DE CONTROL DE CARGA DE IMÁGENES

+

Libro de Asociados			
Cód. Cliente:			
Empresa:			
<i>Marque con una equis(x) el estado de la carga de imágenes</i>			
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.			
20.			

Responsable del escaneo de expediente

Funcionario:						
Fecha:						

NOTAS:

Responsable de la aprobación expediente

Funcionario:						
Fecha:						