
 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	1 / 6


PROCESO: RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO: Asegurar la competencia, concientización y motivación del personal necesaria para realizar, controlar y mejorar los procesos del sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK Colombia.


Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Solicitud de Personal	Todas la áreas de la organización	Estudiar y aprobar la necesidad de vincular	Requisitos y perfil que debe cumplir el aspirante al cargo	Todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
Hojas de vida	Miembros de la organización o personas externas.	Filtrar las hojas de vida según el perfil del cargo	Selección y entrevista del personal	
Entrevistas	Jefes directos del aspirante	Evaluar y seleccionar al candidato	Personal Competente	
Contrato laboral	Gerente General	Realizar contrato y delegar encargado para la inducción	Personal contratado	
Estructura Organizacional	Gerente General	Establecer el Perfil de Cargos.	Manual de Funciones	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	2 / 6

Perfil de Cargos	Todas la áreas de la organización	Realizar las evaluaciones de desempeño	Información sobre el desempeño y planes de capacitación	
Evaluaciones de Desempeño	Gerente de Recursos Humanos	Realizar las Capacitaciones	Personal capacitado y motivado	
Necesidad de motivar el personal	Todas la áreas de la organización	Programar actividades de motivación		
Requisitos de Seguridad Social	Ente Externo de seguridad social	Vincular al personal en EPS, ARP, Cesantías y Pensiones, Vacaciones de ley.	Personal Protegido y Asegurado	
Requisitos de Seguridad Ocupacional	Ente Externo de seguridad ocupacional	Administrar la seguridad ocupacional de acuerdo al programa del COPASO		
Solicitud dotación al personal	Todas la áreas de la organización	Suministrar al personal las dotaciones necesarias para prestar el servicio.		

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	3 / 6


Responsables		Recursos		Requisitos	
Área de Recursos Humanos, Gerente General, Demás líderes de los procesos del SGC		Personal de cada área, Sistemas de Comunicación, Computadoras, servidor interno de la empresa, impresora, papelería,		4.1- 4.2.1-4.2.2- 5.5.1-6.2.1-6.2.2-6.4-8.2.3-8.3-8.4-8.5	
Procesos de Soporte		Documentos		Registros	
Gestión de la Dirección, Gestión de calidad, Finanzas y Administración.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Código Sustantivo del Trabajo.		Evaluaciones de desempeño, Asistencia a capacitaciones, plan de capacitaciones, Solicitud de Personal, Memorandos, presentación de nuevos empleados	
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento	
Satisfacción del personal	Encuesta de satisfacción y Clima Organizacional	70%	Director de Recursos Humanos	semestral	
Desempeño del personal	Evaluación de desempeño			semestral	
Nivel de Capacitación del personal	(Empleados capacitados/ Total de empleados por capacitar)*100	100%		Semestral	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	4 / 6


PROCESO: FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: Administrar los recursos financieros de Merc GfK Colombia, garantizando el aprovisionamiento para todos los proyectos. Mantener la contabilidad de la empresa bajo el marco legal normativo.

Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Operaciones Diarias	Proveedores y Todos los procesos de la empresa	Realizar los registros contables de las operaciones diarias de la empresa.	Contabilidad Mensual	Comité de Dirección
Información sobre el Personal de la empresa	Recursos Humanos	Elaborar y liquidar nomina, prima, cesantías e intereses.	Consignaciones y recibos de pago.	Miembros de la organización
Compras, Consiganciones, Documentos, activos fijos.	Todas las áreas de la empresa	Administrar los activos fijos, caja menor y documentos.	Manejo de Recibos contables, Aprobación de compras.	Áreas de la empresa, y Proveedores externos.
Cuentas por pagar, Facturas, Recibos, pago a proveedores.	Proveedores externos	Realizar pagos, identificar consignaciones.	Consignaciones y recibos de pago.	Gerencia General y Proveedores.

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	5 / 6

Cuentas por pagar, política de pagos	Proveedores	Realizar el estado de costos en la empresa.	Estados de resultados	Gerencia General.
Estados de resultados financieros de la empresa	Área Administrativa y Financiera	Elaborar informes financieros para la alta dirección (promedio de ventas y compras)	Informe para la Gerencia General	Comité de Dirección
Declaración del IVA, Retención de la fuente, Normatividad para la liquidación y pago de impuestos.	DIAN, Marco Legal	Pagar impuestos de ley, realizar la declaración de retención de la fuente y el IVA.	Pago de impuestos	Gerente General
Documentos de envío y recibo de correspondencia	Todas las áreas de la empresa	Delegar tareas al mensajero	Registros de Mensajería	Mensajero, Áreas de la empresa, Clientes y Proveedores externos.
Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001
Gerente Administrativo y financiero, Gerente General, Directores de área, Mensajero.		Personal de cada área, Computadoras, servidor interno de la empresa, impresora, papelería.		4.1-4.2.1-4.2.2-4.2.3-4.2.4-5.5.3-6.2-6.3-6.1-7.4.2-8

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D002	01	08/2008	08/2008	Documento	6 / 6

Procesos de Soporte		Documentos		Registros
Gestión de calidad, Gestión de la Dirección, Recurso Humano.		Estatutos Tributarios y Código Laboral, elaboración y liquidación de nomina.		Registros de Facturas, recibos, libros de contabilidad, registro de nomina, comprobantes de pago.
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Periodo de pago a proveedores (días)	(cuentas por pagar a proveedores/costos de ventas)*365	30 días	Gerente Administrativo y Financiero.	Mensual
Costo del personal (%)	(Costo Total del Personal/ Ventas netas)*100	65%	Gerente Administrativo y Financiero.	Mensual
Rotación de Cartera (%)	(Ventas netas/Cuentas por cobrar a clientes)*100	60%	Gerente Administrativo y Financiero.	Mensual
Periodo de cobro (días)	(Ventas netas/Cuentas por cobrar a clientes)*365	30 días	Gerente Administrativo y Financiero.	Mensual