
 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	1 / 8


PROCESO: GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVO: Asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas en Merc GfK Colombia.

Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Desempeño de los procesos.	Directores de área	Identificar la necesidad de mejora de los procesos.	Actualización de procedimientos, instructivos, caracterizaciones.	Todas las áreas de Merc GfK Colombia.
Estudios en Tráfico		Verificar el estado de cada estudio.	Planes de acción.	
Necesidad de adquirir nuevos recursos.		Proporcionar recursos y responsables.	Mejora de los procesos.	
Seguimiento, control e indicadores.		Revisar si se están cumpliendo las metas.	Resultados de la medición de los indicadores.	
Reunión del Comité de Dirección.	Área de calidad	Definir objetivos y estrategias.	Planes estrategicos de mejora. Actas	Gerente General.
Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001
Gerencia General, Directores de área, Representante de la dirección.		Personal de cada área, Computadoras, servidor interno de la empresa, impresora, papeleria,		4-5.1-5.2-5.3-5.4.1-5.4,2-5.5-6.1-6.3-6.4-8.2.1-8.2.2-8.2.3-8.5.1-8.5.2-8.5.3

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	2 / 8


Procesos de Soporte		Documentos		Registros	
Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Acta de la reunión del Comité gerencial	
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento	
Cumplimiento tiempo de Estudios (%)	(Estudios Realizados a tiempo/Estudios Realizados)*100	85%	Gerente General	Semestral	
Cumplimiento de indicadores (%)	(indicadores alcanzados/ indicadores monitoreados)*100	80%	Gerente de Calidad	Semestral	
Cumplimiento de objetivos estratégicos (%)	(Objetivos cumplidos/Objetivos establecidos)*100	90%	Gerente General y Directores de área	Anual	
índice de crecimiento (Estudios)	(Estudios Realizados/ Estudios Realizados en el periodo anterior)	5% mayor al periodo anterior.	Gerente General	Anual	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	3 / 8


PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO: Gestionar para atraer clientes con el fin de planificar nuevos proyectos dentro de la Empresa


Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Portafolio de Metodologías	Merc GfK Mexico / Grupo GfK	Contactar clientes.	Posibles Proyectos	Área de proyectos
Contrato	Gerencia General	Realizar las cotizaciones de los proyectos.	Contrato Firmado	Gerencia General
Comunicados Internos de la empresa	Director de operaciones Cuantitativas	Informar al cliente el estado del proyecto.	Información sobre el cumplimiento de los requerimientos, y eficiencia de los procesos	Área de Calidad
Brief del cliente.	cliente	Recibir especificaciones de los clientes para realizar el estudio.	Propuesta firmada por el cliente (opcional)	Área de proyectos
Comunicados Internos de la empresa/ Comunicados con el cliente	Cliente y Director de operaciones Cuantitativas	Hacer modificaciones (Si se requiere) de mutuo acuerdo.	Comunicados Internos de la empresa/ Comunicados con el cliente	Área de proyectos

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	4 / 8

Cotización del proyecto.	Gerencia General	Establecer las formas de pago con el cliente.	Facturas	Administración y Finanzas
Formatos Merc Project	Área de Calidad	Crear carpeta del Merc Project para el estudio.	Formatos de Inicio del Proyecto.	Área de proyectos
Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001
Director comercial, Gerentes de Proyectos, Gerente General, Director de Calidad, Directos admon y financiero.		Recursos financieros, Sistemas de comunicación, Servidor interno de la empresa, Computadoras, Papelería, Recurso Humano.		4.1-4.2.1-4.2.2-5.2-5.5.3-5.7.2-8.2.1-8.2.3-8.3-8.4-8.5
Procesos de Soporte		Documentos		Registros
Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project, Portafolio de Metodologías.		Actas de Reuniones, Formatos diligenciados, Planes Acción.

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	5 / 8


Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Crecimiento del Mercado	(# de proyectos con clientes nuevos/total de proyectos ofrecidos)*100	70%	Directores Comerciales	Semestral
Conservación de Clientes	(# de clientes conservados / total de clientes)*100	90%	Directores Comerciales	Semestral

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	6 / 8


PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Gestionar para atraer clientes con el fin de planificar nuevos proyectos dentro de la Empresa

Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Programa de auditoria / Plan de auditoria	Todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Planear la realización de auditorias internas	Auditoria interna	Todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
Necesidades de los procesos		Planear las actividades del sistema de Gestión de Calidad	Capacitaciones, Cronograma de actividades para el proceso	
Solicitud o identificación de acciones correctivas y preventivas		Ejecutar y verificar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas implementadas	
Necesidades presentadas en los documentos del SGC		Elaborar y corregir documentos, procedimientos, instructivos, manuales del SGC	Control de documentos del SGC	
Carpetas del Merc project		Verificar el cumplimiento de la Carpeta Merc project	Informe de cumplimiento	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	7 / 8

Indicadores de seguimiento de los procesos		Hacer seguimiento a los indicadores de control de los procesos del SGC	Información mejora a los procesos	
Responsables		Recursos		Requisitos
Área de Calidad, Comité de Calidad, Demas procesos del SGC		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 -8.1-8.2.2-8.2.3-8.3-8.4-8.5
Procesos de Soporte		Documentos		Registros
Gestión de la dirección, Recursos Humanos, Finanzas y Administración		Procedimiento de control de documentos, procedimiento control de registros, procedimiento Auditoría interna, procedimiento control de acciones correctivas y/o preventivas, procedimiento Control del servicio no conforme, manual de calidad, merc project.		Formato diligenciado del listado maestro de documentos, listado maestro de registros, informe de auditoria interna, seguimiento del producto no conforme, seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas.
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Merc project	(carpetas completas/total de carpetas abiertas)*100	100%	Director de Calidad	Trimestral

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D003	01	08/2008	08/2008	Documento	8 / 8

Cumplimiento de la NTC ISO 9001	(Requisitos cumplidos/ total de requisitos)*100	100%		En cada auditoria
Cumplimiento del Requisito de Auditoria Interna	(auditorias realizadas/auditorias planeadas)*100	80%		Semestral