
 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	1 / 14


PROCESO: PROYECTOS

OBJETIVO: Diseñar y planear el estudio de investigación cuantitativo para cumplir con los requerimientos del cliente y estándares de calidad contenido en el mismo.


Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Requisitos del cliente con respecto a la investigación de mercado.	Cliente	Elaborar las propuestas y contratos.	Propuesta y contrato	Director Comercial
Propuesta en Borrador	Gerente de Proyectos	Revisar y hacer modificaciones a la propuesta	Propuesta final	Cliente
Modificaciones propuestas por el cliente	Cliente	Realizar la modificaciones del cliente	Propuesta Aprobada	Cliente
Propuesta Aprobada	Gerente de Proyectos	Firmar contrato	contrato firmado	Cliente y Gerente General, Administración y Finanzas
Proyecto	Director Comercial	Asignar Responsabilidades	Responsabilidades de cada miembro	Gerente junior, Gerente senior

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	2 / 14

Tiempo estimado para cada proceso	Áreas involucradas	Realizar tablas de tiempo	Cronograma (TimeTable)	Todas el áreas involucradas
Orden de Trabajo	Gerente de Proyectos	Entregar el proyecto a todas las áreas involucradas	Reunión de entrega de proyecto	Todas el áreas involucradas
Carpeta Merc Project	Área de calidad	Llenar la carpeta Merc Project	Carpeta con los formatos diligenciados	Director de calidad
Responsables	Recursos		Requisitos NTC ISO 9001	
Directores Comerciales, Gerentes de Proyectos.	Computadoras, servidor interno de la empresa, impresora, papelería,		4.1-4.2.1- 4.2.2-5.6-7-8	
Procesos de Soporte	Documentos		Registros	
Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.	Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Registros de Formatos PRO-F001, PRO-002, PRO-F003, PRO-F004, PRO-F005, PRO-F006, PRO-F007, PRO-F008, PRO-009, PRO-010, PRO-011	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	3 / 14


Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Cumplimiento del Merc Project (%)	(Carpetas completas/ Total de carpetas abiertas)*100	100%	Gerente de Calidad	Trimestral
Calidad de la Propuesta (%)	(Propuestas aprobadas por el cliente/ Total de encuestas)*100	80%	Director Comercial	Trimestral
Calidad del cuestionario (%)	(Cuestionarios efectivos/Cuestionarios establecidos)*100	90%	Gerente de Calidad	Trimestral
Cumplimiento de Objetivos Propuestos para el estudio (%)	(Objetivos cumplidos/ Objetivos Propuestos)	80%	Director Comercial	Por Estudio

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	4 / 14


PROCESO: AUDITORIA DE CAMPO

OBJETIVO: Garantizar la veracidad de la información levantada por el Departamento de Campo en los diferentes proyectos.


Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Orden de Trabajo: muestra, cuestionarios, tarjetas, producto	Área de Proyectos	Verificar Orden de trabajo	Cambios y Recomendaciones sobre la orden de trabajo.	Área de Proyectos
Enrevistadores	Proveedores de Campo	Selección de entrevistadores	Capacitación del estudio.	Coordinador de Campo
Cuestionarios, Cuotas, Tarjetas y Producto.	Coordinador de Campo	Capacitar a los entrevistadores	Entrevistadores capacitados en el proyecto	Coordinador de Campo
Información y Tráfico del estudio.	Proveedores de Campo	Supervisar el trabajo de campo	Control del estudio	Coordinador de Campo y Gerente de Proyectos

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	5 / 14

Cuestionarios diligenciados por entrevistadores	Proveedores de campo	Revisar cuotas de entrevistadores y cuestionarios diligenciados.	Cuestionarios	Captura
Carpeta Merc Project	Área de calidad	Llenar la carpeta Merc Project	Carpeta con los formatos diligenciados	Director de calidad
Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001
Coordinador de Campo, Gerente de Proyectos.		Auditores de campo, Computadoras, servidor interno de la empresa, impresora, papelería, productos, orden de trabajo.		4.1-4.2.1- 4.2.2-5.6-7-8
Procesos de Soporte		Documentos		Registros
Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Registro de Formatos PRO-F001

 Merc GfK Colombia					
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	6 / 14


Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Cuotas del estudio(%)	$(\text{cuotas completas} / \text{total de cuotas}) * 100$	100%	Director de Operaciones	Por estudio
Porcentaje de encuestas de calidad(%)	$(\text{Encuestas aceptadas} / \text{Total de encuestas}) * 100$	70%	Director de Operaciones	Por estudio
Cumplimiento del Merc Project (%)	$(\text{Carpetas completas} / \text{Total de carpetas abiertas}) * 100$	100%	Gerente de Calidad	Trimestral
Asistencia a Capacitaciones	$(\text{Número de capacitaciones asistidas} / \text{Capacitaciones Totales}) * 100$	100%	Director de Operaciones	Trimestral

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	7 / 14


PROCESO: CAPTURA

OBJETIVO: Obtener la base en pantalla de los datos registrados en los cuestionarios, asegurando la veracidad de las respuestas y cumpliendo con el menor tiempo y la menor cantidad de errores.


Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Cuestionario	Área de Proyectos	Elaborar la pantalla de captura	Pantalla de Captura	Codificación
Cuestionario y Pantalla de Captura	Coordinador de Captura	Capacitar a los capturistas sobre el estudio	Capuristas Capacitados	Coordinador de Captura
Cuestionarios diligenciados	Área de Campo	Capturar datos	Datos Capturados	Procesamiento y Análisis
Cuestionarios diligenciados	Área de Campo	Almacenar Cuestionarios	Cuestionarios Almacenados en Bodega	Bodega
Carpeta Merc Project	Área de calidad	Llenar el Merc Project	Carpeta con los formatos diligenciados	Director de Calidad

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	8 / 14

Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001	
Coordinador de Capura, Capturistas.		Capturistas, SNAP computadores, Presupuesto del proyecto, servidor interno de la empresa, Bodega.		4.1-4.2.2-5.5.3-5.6-6.2-7.2.1-7.3-7.8-8	
Procesos de Soporte		Documentos		Registros	
Área de proyectos, Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Registro de los Formatos PRO-F001, CAP-F001, CAP-F002, CAP-F003	
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento	
Verificación de pantalla de captura	(Pantallas de capturas acepadas/ total de pantallas de captura)*100	95%	Director de Operaciones Cuantitativas	Semestral	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	9 / 14


Supervisión de captura	(Cantidad de preguntas sin errores/ total de preguntas)*100	90%	Gerente de Calidad	Por cada estudio
desempeño del capturista	(Número de errores / cuestionarios capturados)*100	5%	Coordinador de Captura	Por cada estudio

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	10 / 14


PROCESO: CODIFICACIÓN

OBJETIVO: Garantizar y mantener la consistencia de las opiniones espontáneas expresadas por el grupo de personas entrevistadas, mediante la realización de códigos que agrupan la información de manera confiable y oportuna.

Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Pantalla de Captura y cuestionarios	Proceso de Captura	Revisar Pantalla de Captura	Preguntas Abiertas del Cuestionario	Coordinador de Codificación
Pantalla de Captura y cuestionarios	Proceso de Captura	Entregar preguntas a cada codificador	Codificadores con preguntas	Codificadores
Pantalla de Captura y cuestionarios	Coordinador de calidad	Realizar etiquetas y verbatims	Preguntas Codificadas	Procesamiento y Análisis
Unidades de trabajo en Codificación	Coordinador de calidad	Supervisar los codificadores	Desempeño de cada codificador	Director de calidad
Carpeta Merc Project	Área de calidad	Llenar la carpeta Merc Project	Carpeta con los formatos diligenciados	Director de calidad

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	11 / 14


Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001	
Coordinador de Codificación, Codificadores.		Codificadores, SNAP, computadores, Presupuesto del proyecto, servidor interno de la empresa.		4.1-4.2.2-5.5.3-5.6-6.2-7.2.1-7.3-7.8-8	
Procesos de Soporte		Documentos		Registros	
Área de Proyectos, Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Registro del Formato PRO-F001, COD-F001, COD-002	
Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento	
Productividad de Codificación (%)	(Preguntas bien codificadas/Total de preguntas codificadas)*100	95%	Coordinador de codificación	En todos los estudios	
Cumplimiento del cronograma (%)	1 (-) [(días programados para codificación (-) días reales de codificación)/días programados para codificación]	80%	Coordinador de codificación	En todos los estudios	

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	12 / 14


PROCESO: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

OBJETIVO: Realizar el Procesamiento y análisis de datos que aseguren la entrega de una información de calidad, clara y acertada para la toma de decisiones de los clientes.

Entradas	Suministradas Por	Actividades	Salidas	Entregadas a
Cuestionarios, Pantalla de captura, base codificada.	Captura y Codificación	Realizar el acumulado y la edición de la base de datos	Acumulado y edición de la base de datos	Coordinador de Análisis
Acumulado y Base de datos	Coordinador de Procesamiento	Elaborar el reporte tabular	Reporte tabular	Coordinador de Análisis
Reporte Tabular	Coordinador de Procesamiento	Exportar tabulares en formato electrónico	Reporte tabular en formato electrónico	Coordinador de Análisis
Reporte Tabular formato electrónico	Coordinador de Análisis	Elaborar la presentación	Presentación	Área de Proyectos, Área de Calidad y Director de Operaciones cuantitativas

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	13 / 14

Presentación	Coordinador de Análisis	Entregar y revisar con Proyectos la Presentación	Presentación aprobada por proyectos	Área de Proyectos
Carpeta Merc Project	Área de calidad	Llenar la carpeta Merc Project	Carpeta con los formatos diligenciados	Director de calidad
Responsables		Recursos		Requisitos NTC ISO 9001
Coordinador de procesamiento, Coordinador de análisis		Personal, SNAP, computadores, Presupuesto del proyecto, servidor interno de la empresa.		4.1-4.2.1- 4.2.2-5.6-7.5-7.5.3-7.5.2-7.5.5-8
Procesos de Soporte		Documentos		Registros
Área de Proyectos, Gestión de calidad, Finanzas y Administración, Recurso Humano.		Manual de Calidad, procedimientos mandatorios, Merc Project		Registro de los Formatos PRO-F001, PYA-F001

 Merc GfK Colombia		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D001	01	08/2008	08/2008	Documento	14 / 14

Indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Seguimiento
Calidad en la Presentación final (%)	(Número de presentaciones aceptadas/Total de presentaciones)*100	95%	Gerente de Procesamiento y Análisis	Trimestral
Cumplimiento del Merc Project (%)	(Carpetas completas/ Total de carpetas abiertas)*100	100%	Gerente de Calidad	Trimestral