

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA  
INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS  
ESTRATÉGICOS QUE BRINDA EL GRUPO RESURRECCIÓN EN LA  
ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Trabajo de investigación Presentado por:

Ana María Aguilar

Para optar al grado de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Abril, de 2005

San Salvador,

El Salvador,

Centro América

## **AUTORIDADES**

Rectora:

Dra. Maria Isabel Rodríguez

Secretaria General:

Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas:

Lic. Emilio Recinos Fuentes

Secretaria de la Facultad:

Licda. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid

Coordinador de Seminario de Graduación:

Lic. Rafael Arístides Campos

Docente Director:

Lic. Carlos Armando Pineda Landaverde

## **Agradecimientos**

Le doy gracias antes que nada a Dios, por ser quien me brindó la luz, la guía y puso a mi alrededor a todas aquellas personas que hicieron posible el alcance de esta meta. Agradezco a María Esther Aguilar, mi madre por su sacrificios, amor y entrega incondicional; a mi esposo por su comprensión y apoyo; a mi docente director Carlos Armando Pineda Landaverde por haberme compartido su conocimientos, sobre todo por brindarme aliento e incentivarme a llegar hasta el final y a todas aquellas personas que en forma directa e indirectamente me brindan su colaboración y apoyo para mi desarrollo humano y profesional.

*Ana María Aguilar*

## **RESUMEN**

El Grupo Resurrección en los últimos años ha denotado un decrecimiento en la eficiencia de los servicios que proporciona y a la vez un incremento en el nivel de quejas por parte de sus cliente, es por ello que la organización ha considerado la implementación de un sistema de gestión de calidad como un estrategia para lograr una mejora en los procesos de sus servicios.

Con el objetivo de hacer un diagnóstico de la situación actual de los procesos utilizados para brindar los servicios estratégicos del Grupo Resurrección y a través de éste diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita a la empresa mejorar la eficiencia de sus servicios; se llevó a cabo la presente investigación. Para la cual se utilizó el método científico, deductivo y de análisis; además por medio de la observación de los procesos, entrevistas a sus usuarios principales y la encuestas dirigidas a los cliente, pudo determinarse que los servicios estratégicos para la organización son: el Servicio Funerario, Servicio de Cremación y Servicio de inhumación; dentro de los cuales el proceso "organización del

servicio" es el que más requiere rediseñarse y el más factible de mejorarse; también se pudo identificar que en promedio hay una eficiencia en la utilización del tiempo de los procesos del 62.38%, así como también los principales factores que interfieren en gran medida con la eficiencia de los procesos tales como: la desactualización de la información en la base de datos, falta de capacitación de los Consejeros para interpretar los contratos, etc.

En base a dichos resultados se proponen al Grupo Resurrección implementar algunos cambios como: el rediseño de los procesos, de tal manera que puedan disminuirse las demoras y el tiempo ocioso; la implementación de capacitaciones constantes al personal de servicios al cliente; equipar a cada unidad orgánica con el equipo y material necesario y adecuado a sus necesidades; crear un sistema de motivación a personal de tal manera que pueda crearse un ambiente laboral en el cual exista un interés de participación por parte de todos los empleados.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento presenta el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la eficiencia de los procesos de los servicios estratégicos que proporciona el Grupo Resurrección en la zona metropolitana de San Salvador; con el objetivo de posicionarla como líder en el mercado a través de un servicio de calidad.

Para una mejor comprensión de la investigación, el trabajo se ha dividido en tres Capítulos:

El capítulo I, titulado "Generalidades Sobre El Grupo Resurrección Y Marco Teórico Sobre Los Sistemas De Gestión De Calidad" presenta los aspectos generales sobre la empresa, con el fin de exponer sus objetivos, organización y funcionamiento; luego, se desarrolla el marco teórico conceptual, resultado de la investigación bibliográfica que sirve de base para sustentar la investigación de campo y para diseñar el Sistema de Calidad propuesto.

En el capítulo II, se presenta el "Diagnostico De La Situación Actual Del Grupo Resurrección" en el que se exponen se exponen los objetivos del capítulo, la metodología empleada en el desarrollo de la investigación, la identificación de los servicios estratégicos, el análisis y evaluación de los procedimientos entre otros. Al final del capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes del diagnostico y tabulación de datos obtenidos en la investigación de campo.

Por ultimo, en el capitulo III, se presenta la "Propuesta de un Sistema De Gestión de Calidad para Incrementar La Eficiencia de Los Servicios Estratégicos que brinda El Grupo Resurrección en la Zona Metropolitana de San Salvador". Este contiene los objetivos generales y específicos del Sistema, beneficios y criterios utilizados para el diseño, además de políticas, principios, responsabilidades de la Alta dirección y el rediseño de los procedimientos utilizados para brindar los servicios estratégicos, acompañado de los recursos necesarios para llevar a cabo los cambios.

## INDICE

Resumen Ejecutivo .....	i
Introducción .....	iii

### CAPÍTULO I

#### GENERALIDADES SOBRE EL GRUPO RESURRECCIÓN Y MARCO TEÓRICO

##### SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

A. Antecedentes de los Servicios memoriales .....	1
1. Origen de los cementerios .....	1
2. Los servicios funerarios .....	3
3. Los servicios de cremación .....	4
B. Antecedentes del Grupo Resurrección .....	5
C. Generalidades del Grupo Resurrección. ....	7
1. Marco legal .....	7
2. Misión y visión .....	8
3. Objetivos .....	9
4. Políticas y Estrategias .....	10
5. Manuales Administrativos .....	11
6. Organigrama actual del Grupo Resurrección .....	12
7. Servicios que brinda el Grupo Resurrección .....	15
C. Marco teórico de los Sistemas de Gestión de Calidad .....	18
1. Los Sistemas de Gestión de Calidad .....	18
1.1 Concepto .....	21
1.2 Características de los Sistemas de Gestión de Calidad .....	22
1.3 Razones para implantar un Sistema de Gestión de Calidad .....	23



2.	El modelo de la Norma ISO 9001 .....	24
2.1	Principios básicos de la norma ISO 9001 .....	25
2.2	Requisitos a cumplir .....	28
3.	Gestión de los procesos .....	37

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GRUPO RESURRECCIÓN**

A.	Objetivos de la investigación .....	41
1.	General .....	41
2.	Específicos .....	41
B.	Metodología de la investigación .....	42
1.	Métodos de investigación .....	42
2.	Tipo de investigación .....	42
3.	Fuentes de información .....	43
4.	Técnicas e instrumentos .....	44
5.	Prueba piloto .....	45
6.	Universo y muestra .....	45
7.	Presentación y análisis de datos .....	47
8.	Ámbito geográfico .....	48
C.	Diagnóstico de la situación actual .....	48
1.	Departamento de Servicio al cliente .....	48
1.1.	Misión y visión .....	51
1.2	Organigrama actual del departamento .....	52
1.3	Descripción de manuales .....	55
2.	Responsabilidad de la dirección .....	57
2.1	Enfoque al cliente .....	56
2.2	Objetivos y políticas de calidad .....	58
2.3	Responsabilidad y autoridad .....	59
3.	Comunicación interna .....	60

4. Auditorias de servicios .....	60
5. Gestión de recursos .....	61
6. Realización del producto .....	63
7. Determinación de los servicios estratégicos .....	63
8. Identificación de procesos y procedimientos .....	67
9. Análisis y Evaluación de procesos .....	74
9.1 Aplicación del método ASME .....	75
9.2 Aplicación del método OTIDAR .....	84
9.3 Aplicación del diagrama PEPSU .....	97
10. Datos sobresalientes de la investigación con clientes	102
11. Análisis comparativo .....	103
12. Factores a considerar .....	105
13. Conclusiones y recomendaciones .....	108

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS QUE BRINDA EL GRUPO RESURRECCIÓN EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR**

A. Criterios de rediseño .....	117
B. Beneficios de la propuesta .....	118
C. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad .....	120
D. Sistema de Gestión de Calidad .....	121
1. Declaración de la misión .....	121
2. Declaración de la visión .....	121
3. Estructura organizativa propuesta .....	121
4. Principios de calidad .....	127
5. Políticas de calidad .....	128
6. Objetivos de calidad .....	130

°° 7. Acciones para involucrar al personal .....	131
8. Responsabilidades de la dirección .....	134
8.1 Gestión de Recursos .....	136
8.2 Realización del producto .....	137
9. Evaluación del sistema .....	140
10. Medición, Análisis y mejora .....	143
11. Rediseño de Procesos .....	144
12. Comparación de la situación actual con la propuesta ..	148
13. Manuales de Procedimientos .....	155
14. Recursos necesarios .....	156
Bibliografía .....	162
Anexos	

**CAPÍTULO I**  
**GENERALIDADES SOBRE EL GRUPO RESURRECCIÓN Y MARCO**  
**TEÓRICO SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**A. ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS MEMORIALES**

**1. ORIGEN DE LOS CEMENTERIOS**

La forma y el lugar de enterramiento ha variado a lo largo de la historia. En la cultura clásica la vida y la muerte tenían espacios claramente diferenciados. Las necrópolis se situaban fuera de las ciudades pero no lejos, en lugares de paso<sup>1</sup>. Ésta cierta lejanía evitaba el riesgo de contagio de enfermedades que podían emanar de estos lugares infectos.

Con la llegada del cristianismo surgía la necesidad de inhumación cerca de lugares sagrados o personajes santos. Así surgen las catacumbas, cavidades subterráneas. Las tumbas en su mayoría estaban dotadas de inscripciones, decoraciones de significado cristiano, en los mejores casos. De un modo u otro estas tumbas trasmitían el recuerdo del difunto a las generaciones siguientes, de ahí su nombre *monumento*, de memoria, la tumba es memorial.

---

<sup>1</sup> [www.catacumbe.com](http://www.catacumbe.com)

Al proclamar Constantino el cristianismo religión oficial del Imperio Romano en el año 323<sup>2</sup>, la necesidad de enterramientos subterráneos desaparece. En este momento, cuando se comienzan a construir las primeras basílicas paleocristianas en superficie, también los cementerios salen al exterior. Ya en la Edad Media había quedado delimitado por la tradición el emplazamiento de las tumbas. Perpetuando a sus antepasados, ahora se localizaban cercanos a conventos, junto a los muros de catedrales y monasterios esperando con ello una garantía de salvación.

El crecimiento demográfico, y por lo tanto de cadáveres, experimentado desde la Edad Media en ciudades, en su mayoría, amuralladas hizo insostenible la cohabitación con los camposantos, hasta tal punto que se consideraron como los focos de infección de muchas epidemias. La religión ya no concedía tanta importancia a la tumba y por consiguiente, el cementerio perdía relevancia en la sensibilidad religiosa.

La segunda generación de estos nuevos cementerios modernos, en el s. XVIII se caracterizará por su aislamiento de la población. El gobierno de Carlos III decide construir un cementerio para el

---

<sup>2</sup> [www.cmri.org](http://www.cmri.org).

Real Sitio de San Ildefonso, en 1784<sup>3</sup>, dotado de un Reglamento para el mismo y financiado enteramente por el rey, pero no fue hasta el 3 de abril de 1787 cuando se materializó la prohibición de enterramientos intramuros, se ordenaba la construcción de cementerios fuera de las ciudades.

## **2. LOS SERVICIOS FUNERARIOS**

En el pasado, el funeral debía de llevarse de acorde a ritos religiosos y a distintas tradiciones, velorios, misas, entierros, etc. Estas tradiciones en las ceremonias nos permitían reconocer la muerte y el paso de la vida, en una forma preestablecida<sup>4</sup>.

Hoy en día se puede crear una ceremonia totalmente personalizada, o bien, unir lo mejor de las dos. Se ha visto, que en particular, muchos amigos y familiares están tomando parte en la ceremonia formal, ofreciendo poemas, lecturas y música. Enseñar videos y fotos que eran especiales para el ser querido, puede ser muy reconfortante. También puede reconfortar el crear un momento especial durante la ceremonia, como soltar

---

<sup>3</sup> [www.cmri.org](http://www.cmri.org)

<sup>4</sup> [www.eladios.com](http://www.eladios.com)

globos, prender veladoras, etc. El compartir memorias, siempre es agradecido.

Entre más participen los miembros de la familia en la conmemoración, más cercanos estarán de sobreponerse de la pérdida del ser querido.

### **3. LOS SERVICIOS DE CREMACIÓN**

Sobre la cremación no se tiene un dato preciso de su nacimiento, ya que algunos opinan que data desde la edad de piedra<sup>5</sup> y otros afirman que se remonta a la era de los Vikingos, los cuales al fallecer eran colocados en sus embarcaciones para ser incineradas y luego empujadas al mar<sup>6</sup>.

A principios de la era cristiana, el uso de la cremación disminuyó en occidente y se prefería la inhumación en tierra, su uso fue revivido en el mundo occidental a finales de 1,800<sup>7</sup>.

La oposición de los cristianos primitivos a la cremación fue inspirada por motivos religiosos, ya que la destrucción del cuerpo con fuego simbolizaba la aniquilación y la concepción

---

<sup>5</sup> [www.reforma.com](http://www.reforma.com)

<sup>6</sup> Guía informativa de los servicios de cremación , Grupo Resurrección, 2000

<sup>7</sup> [www.reforma.com](http://www.reforma.com)

materialista de que la muerte es el fin absoluto de la vida humana<sup>8</sup>.

## **B. ANTECEDENTES DEL GRUPO RESURRECCIÓN**

En 1979 nace en El Salvador el primer Cementerio 100% privado, su nombre: "PARQUE SANTO LA RESURRECCIÓN". Es en este Cementerio que la familia Quirós Girón se inicia en el giro de Los Servicios Funerarios. Dado que esta propiedad y el país entero necesitaba mejoras en los servicios funerarios. José Antonio Quirós decide en 1989 invertir y crear "LA RESURRECCIÓN, VENTA Y ADMINISTRACIÓN" la cual nace con el propósito de crear una organización que entregue servicios funerarios de la mejor calidad y ponerlos al acceso de todas las familias, sin importar áreas geográficas, religión y estrato social. Cinco años después, "LA RESURRECCIÓN" había convertido las propiedades originales en jardines de calidad al servicio de la familia salvadoreña. Así también comenzó el compromiso de proveer a las familias de un servicio que les proteja de manera integral y se crea el concepto de "SERVICIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL" el cual

---

<sup>8</sup> [www.cmri.org](http://www.cmri.org)



busca cubrir de manera integral todas las necesidades de las familias ante lo impredecible.

En 1999 José A. Quirós y sus hijos, Ricardo y Alfonso crean una nueva empresa en el Salvador con el nombre de "FUNERALES LAS FLORES". Esta es fundada con el propósito que sea la primera funeraria en El Salvador que cumpla los requisitos y regulaciones de norte América. Es en Mayo de 1999 J. Quirós decide crear la "CORPORACIÓN INTERNACIONAL DE SERVICIOS FAMILIARES", la cual abarca "GRUPO RESURRECCIÓN", "PARQUE SANTO LA RESURRECCIÓN", "LA RESURRECCIÓN, VENTA Y ADMINISTRACIÓN", "FUNERALES LAS FLORES", "CREMATORIO Y CAPILLAS LAS FLORES", "CENTRO DE SERVICIOS FAMILIARES LAS FLORES", "MATTHEWS DE EL SALVADOR", "YORK DE EL SALVADOR" Y "MERCADERO Y FINANZAS". Iniciándose así la primera empresa consolidada de servicios a nivel centroamericano.

En los últimos tres años el GRUPO RESURRECCION ha atendido alrededor de 829 inhumaciones, 231 servicios funerarios y 93 cremaciones. Para la prestación de servicios de calidad, la empresa cuenta con el siguiente personal: 8 personas en Funerales y Crematorio las Flores; 20 personas en el Parque

Santo La Resurrección y aproximadamente 140 personas en las oficinas administrativas.

## **C. GENERALIDADES DEL GRUPO RESURRECCIÓN**

### **1. MARCO LEGAL**

Como cualquier entidad jurídica, el Grupo Resurrección está regida por las Leyes Tributarias como la Ley del IVA, Ley del Impuesto Sobre la Renta, entre otras; pero además de ellas, de acuerdo a la Ley de Cementerios emitido por la Asamblea Legislativa, el Grupo Resurrección también se registrará por las siguientes entidades<sup>9</sup>:

- a) MINISTERIO DE ECONOMIA: Se encargará de fijar los impuestos a cobrar para poder brindar cada uno de los servicios memoriales. (Art. 6)
- b) DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO Y ARQUITECTURA: Autorizará los planos del cementerio actuales, así como los que se encuentren en proyecto.
- c) EL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN: Es la única entidad encargada de autorizar el funcionamiento de los cementerios.

---

<sup>9</sup> Ley General de Cementerios, Decreto n° 320 Asamblea Legislativa de El Salvador, 1974

- d) ALCALDÍA MUNICIPAL: Se encargará de autorizar cada cremación y exhumación que se realizara, a la vez tendrá la obligación de inspeccionar el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley de Cementerios.
- e) MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA: Podrá a falta del Alcalde, autorizar las cremaciones y exhumaciones. También determina el tratamiento de la basura, estipula las dimensiones de las propiedades de tal manera que no se dañen los ríos subterráneos, y vela por que el funcionamiento del cementerio no dañe medio ambiente.

## **2. MISIÓN Y VISION**

Para el Grupo Resurrección su misión es: *"Ser la empresa líder en el mercado de Parques Memoriales, Servicios Funerarios y de Cremación, ofreciendo productos y servicios de atención personalizada que protejan de forma efectiva a la familia Salvadoreña.*

*Ser líderes para nosotros significa, brindar la mejor seguridad y confianza a nuestros clientes en los momentos más difíciles.<sup>10</sup>"*

---

<sup>10</sup> Información proporcionada por el Grupo Resurrección.

*La visión con la que cuenta el Grupo Resurrección es: "Ser en El Salvador La Corporación Oficial del nuevo milenio proveedora de "Planes Integrados de Protección Familiar"<sup>11</sup>.*

### **3. OBJETIVOS**

Dentro del Grupo Resurrección cada departamento cuenta con sus propios objetivos, lo que en conjunto guían las diferentes funciones de la empresa. Estos no se encuentran documentado por lo que se tuvo que solicitar a cada unidad orgánica que definieran sus objetivos, los cuales resultaron ser los siguientes:

Departamento de Servicios Familiares: "Brindar a los clientes en forma profesional y responsable un excelente servicio<sup>12</sup>"

Unidad de Confirmación de Ventas: "Verificar que los clientes estén claros y concientes de los beneficios y responsabilidades que poseen con la adquisición de los servicios<sup>13</sup>"

Departamento de Computo: "Lograr mecanizar los procesos con el fin de mejorar la eficiencia del trabajo<sup>14</sup>"

---

<sup>11</sup> Información proporcionada por el Grupo Resurrección

<sup>12</sup> Información proporcionada por la Coordinadora de Servicios

<sup>13</sup> Información proporcionada por la Unidad

Departamento de Cobros: "Cumplir con las metas de cobros establecidas, de tal manera que se logre disminuir la mora"<sup>15</sup>.

Departamento de Ventas: "Proteger a las personas a través de los planes de protección integral que posee la empresa"<sup>16</sup>. Etc.

Dichos objetivos son alcanzables, claros y bien definidos, pero no han sido desplegados a todo el personal de la organización.

#### **4. POLITICAS y ESTRATEGIAS**

El Grupo Resurrección cuenta con una serie de políticas que permiten establecer parámetros para la toma de decisiones, estas políticas pueden clasificarse de la siguiente manera<sup>17</sup>:

✓ Administrativas:

- a) Políticas de llegadas tardías
- b) Políticas de descanso remunerado
- c) Políticas para permisos personales y ausencias
- d) Políticas de prestación para nacimiento de hijos
- e) Políticas para anticipos
- f) Políticas para defunción de un empleado o familiar cercano

---

<sup>14</sup> Información proporcionada por el Dpto de Computo

<sup>15</sup> Información proporcionada por el Dpto. de Cobros

<sup>16</sup> Información proporcionada por las Unidades de ventas

<sup>17</sup> KIT de políticas, Recursos Humanos

g) Política para descanso por maternidad.

✓ Políticas de ventas:

a) Para pago de comisiones

b) Para pago de bonos

La organización en mención ha enfocado sus esfuerzos en establecer estrategias mercadológicas, ya que son éstos los que producen su principal fuente de ingreso y por consiguiente la razón de ser de la misma.

En general las estrategias que implementa la organización son a corto plazo y éstas se han enfocado en la implementación de promociones de sus servicios y ofrecer precios competitivos. Al mismo tiempo que se auxilian de diferentes incentivos a sus asesores de previsión.

## **5. MANUALES ADMINISTRATIVOS**

El Grupo Resurrección cuenta con un reglamento interno debidamente aprobado por el Ministerio de Trabajo.

Los manuales de puestos, de procedimientos y funciones, la empresa actualmente se encuentra desarrollándolos. Los únicos

manuales con los que cuenta la organización son los Manuales de los Servicios: Funerarios, Cremación y Cementerio.

## **6. ORGANIGRAMA ACTUAL DEL GRUPO RESURRECCIÓN**

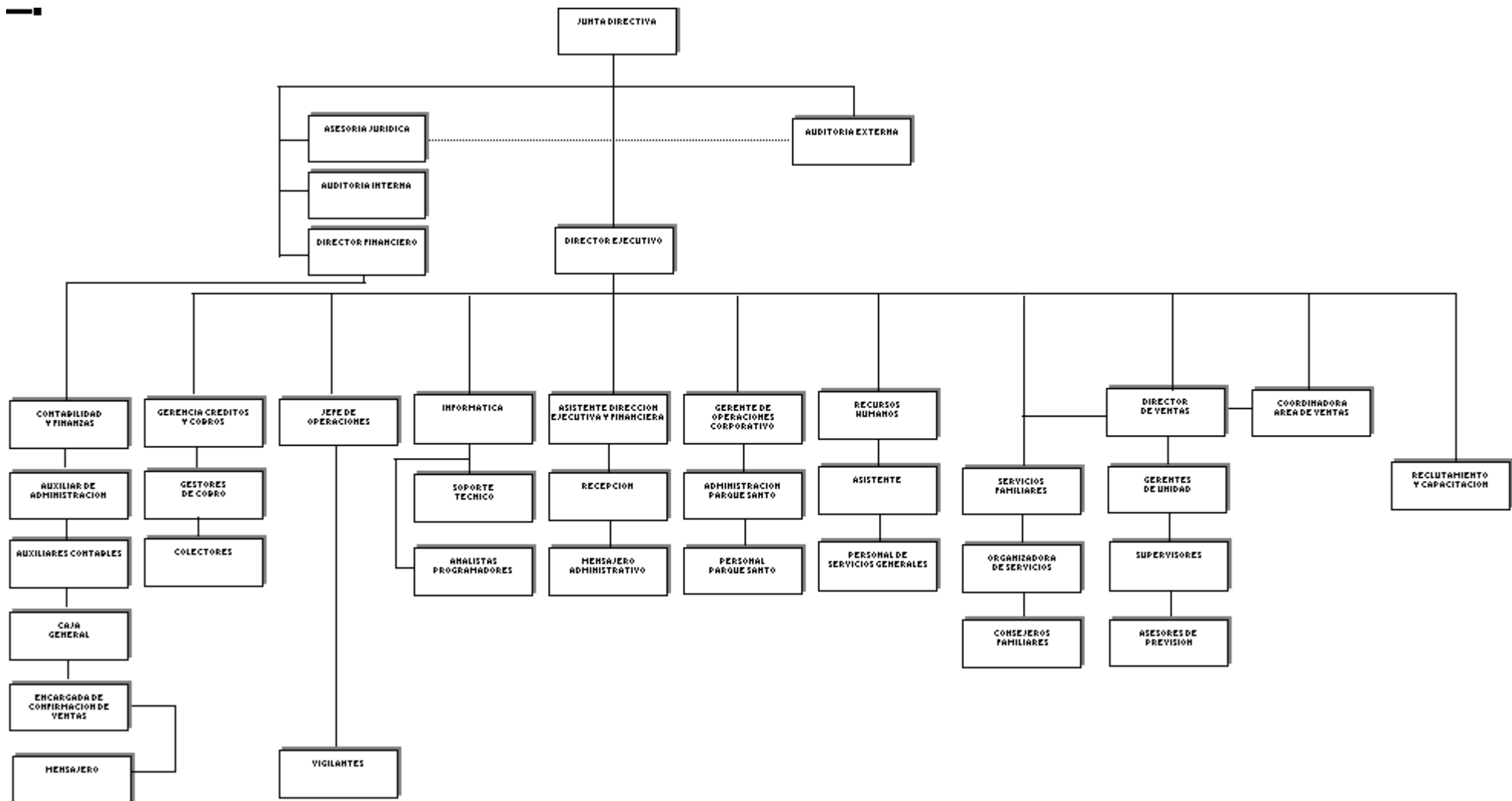
La organización cuenta con su organigrama, el cual se presenta a continuación.

Actualmente, en los niveles de dirección, encontramos la Junta Directiva como autoridad máxima, la cual esta compuesta por Representantes de Inversiones del Pacífico y de REVYA (La Resurrección, Venta y Admón.) que es la que administra las empresas del Grupo Resurrección y que además representa Funerales Las Flores.

Bajo su cargo se puede encontrar al Director Ejecutivo, quien tiene a su cargo las siguientes Gerencias: Cobros, Informática, Recursos Humanos, Gerente Corporativo, Servicios Familiares y Ventas.

En cuanto a las auditorias, la empresa cuenta con la interna y también con la externa.

## ORGANIGRAMA ACTUAL DEL GRUPO RESURRECCIÓN



Fuente: Departamento de Computo, Grupo Resurrección



Por otro lado también se tiene al Director Financiero como parte de los niveles de Dirección, quien tiene a su cargo la Gerencia de Contabilidad y Finanzas.

Entre las funciones que desarrollan cada Gerencia se presentan las siguientes:

Departamento de Contabilidad: Registrar y documentar toda la información financiera de la empresa, de acuerdo a las leyes vigentes. También vela por el bienestar financiero de la organización.

Departamento de Computo: Su función principal es el desarrollo de módulos o programas que faciliten el trabajo del personal y que a la vez proporcionen con mayor eficiencia información necesaria para la toma de decisiones de las Direcciones.

Departamento de Cobros: entre sus funciones están el envío de cobros, gestionar las carteras de clientes, modificar contratos, etc.

Departamento de Recursos Humanos: se encarga de elaboración de planillas de pagos, del seguro, AFP y Renta. Reclutamiento y

Selección de personal para los departamentos que lo necesiten.  
Etc.

Departamento de Servicios Familiares: o bien de atención al clientes, y su función principal es brindar los servicios en emergencia de Inhumación, cremación y Funeraria.

Departamento de Operaciones corporativas: este vela por el mantenimiento y necesidades para el buen funcionamiento y desarrollo del Campo Santo La Resurrección y del Crematorio.

Departamento de Ventas: Su función principal es la promoción y oferta de los planes integrales que ofrece la organización.

## **7. SERVICIOS QUE BRINDA EL GRUPO RESURRECCIÓN**

El GRUPO RESURRECCIÓN ofrece ocho servicios en total, al acceso de todas las familias, sin importar áreas geográficas, religión y estratos sociales. Estos servicios son los siguientes:

a) Servicios de Inhumación:

Conocido como entierro, éste es proporcionado en el Cementerio la Resurrección ubicado en el Km 5 ½ calle a Huizúcar.

b) Traslados de restos:

Los traslados de restos pueden ser:

- De otro cementerio al Parque Santo La Resurrección
- Dentro del mismo Parque Santo
- De la Resurrección a otro cementerio.

c) Servicio Funerario:

Básicamente éste servicio incluye el traslado del cuerpo, la preparación 24 horas o bien embalsamado si éste se velara más de 1 día, ataúd, uso de capilla en la funeraria o bien a domicilio, carroza fúnebre, tramites legales, atención personalizada, y rondas de café. Estos servicios son prestados en Funerales Las Flores, ubicada en la 21 Ca. Pte. y 27 Av. note N° 1510

d) Servicios de Cremación:

Este servicio incluye además de la Cremación, la realización de trámites legales. Las cremaciones son realizadas en El Crematorio Las Flores que se encuentra ubicado en el Cementerio la Resurrección.

e) Los cremoriales:

Consiste en un depósito en el cual la familia tendrá en un lugar bello y tranquilo la urna con las cenizas del ser querido. Los cremoriales también se encuentran ubicados en el Cementerio La Resurrección.

f) Emisión de Títulos y/O Cancelaciones:

Los Títulos son emitidos a aquellos clientes que han terminado de cancelar su propiedad; y las cancelaciones se emiten por servicios de Funerarios, Cremaciones, placas, Inhumaciones, y cualquier otro servicio diferente a la propiedad y que el cliente hubiere cancelado en su totalidad. Para ambos documentos debe de cancelarse la cuota correspondiente y vigente al momento de hacer la solicitud.

g) Modificaciones de contratos:

Las modificaciones a los contratos pueden ser por cambio de titular, cambio de beneficiarios, refinanciamientos, reducción de productos, y cualquier otro cambio que modifique el contrato original.

h) Servicio de Cobros:

Este servicio es proporcionado por el Dpto. de Cobros, a todos aquellos clientes que se encuentran pagando su contrato y que para hacer dichos pagos han solicitado les visite el cobrador.

## **C. MARCO TEÓRICO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **1. LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD**

Antes de conocer que es un Sistema de Gestión de calidad, es necesario conocer y entender que es gestionar la calidad.

Esta trata con los medios adecuados obtener un producto o en éste caso un servicio de calidad, es decir, que gestionarla en una empresa implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización que se prepara para garantizarla en sus productos; *estará por lo tanto en función de un compromiso, de una especificación de producto o servicio,*

*del tiempo de entrega, de un ambiente organizacional predispuesto a la mejora continua, de un conjunto de procedimientos hechos para identificar por donde las cosas se están haciendo, o bien en función de un parámetro externo o norma adoptada voluntariamente.*

La gestión de la calidad es el resultado de una programación y voluntad de una mejora puesta en marcha en aspectos tales como: <sup>18</sup>

- La definición de una política explícita para la calidad
- El reconocimiento del cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad.
- El reconocimiento del factor humano como eje del cambio y de la generación del valor.
- La innovación tecnológica como el sendero de expansión necesario
- La cultura de la incorporación permanente de desafíos sustentada en la participación y en un ambiente laboral sano que promueva la creatividad.

Por lo tanto, para gestionar la calidad en una organización se debe<sup>19</sup>:

---

<sup>18</sup>Malevicino, Guillermo A., Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Admón. Pública. 2001, Buenos Aires, Argentina .

- 1) Identificar los productos que deben ser reformulados o reposicionados en función de una demanda fluctuante.
- 2) Determinar las causas y efectos de los requerimientos volátiles de los nuevos nichos de mercado.
- 3) Identificar vetas (listas) de diferenciación de productos.
- 4) Organizar el sistema de aseguramiento de la calidad que básicamente implica disponer de: Un manual de calidad, un manual de procesos, un manual de instrucciones, registros y estadísticas, auditorías internas, promoción interna y capacitación de equipos de trabajo.
- 5) Definir procesos tecnológicos que impliquen precisar métodos de diferenciación.

En conclusión puede definirse la Gestión de la Calidad como la Función de la administración general de una organización que tiene por objeto definir la política de calidad y suministrar los recursos para su aplicación.

---

<sup>19</sup>Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Admón.. Pública. 2001, Buenos Aires, Argentina.

## 1.1 CONCEPTO

Los Sistemas de Gestión de Calidad se refieren a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para su aplicación. Y estos deben responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad propuestos.

De acuerdo con James Harrington en su libro "Administración Total del Mejoramiento continuo", los sistemas de gestión de la calidad tienen por objetivo: *"Asegurar que una organización satisfaga consistentemente los requerimientos del cliente"*.

Es decir, que los sistemas de gestión de la calidad definen como operan las organizaciones para satisfacer de manera consistente los requerimientos del cliente.

Según la Norma Internacional ISO 9001-2000, la adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación de estos sistemas en una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.



## 1.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Algunas características de estos sistemas son<sup>20</sup>:

- a) Cubren gran cantidad de actividades en la organización. La calidad se define en términos amplios e incluye no solo características del desempeño del producto, sino también del servicio que exigen los clientes.
- b) Puesto que la consistencia en los resultados es de capital importancia, los sistemas de gestión de calidad se enfocan en la coherencia del proceso de trabajo. A menudo esto incluye cierto nivel de documentación para estandarizar el trabajo.
- c) Hacen énfasis en la prevención de errores en vez de depender de la detección y reacción frente a ellos.
- d) Al reconocer que muchos sistemas no serán 100% efectivos en la prevención también se hace énfasis en la acción correctiva de los problemas que se encuentren. En este sentido, los sistemas de gestión de la calidad son "Círculos cerrados". Estos incluyen detección, retroalimentación y corrección.

---

<sup>20</sup> H. James Harrington, Administración Total del Mejoramiento Continuo" McGraw Hill 1ª edic. Colombia , 2000

e) Finalmente, la mayoría de estos sistemas incluyen elementos de medición para incrementar su efectividad y/o identificar problemas.

### 1.3 RAZONES PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Existen recompensas para una organización que pueda satisfacer o superar de manera consistente los requerimientos de sus clientes. Entre estos tenemos: El mercado lo exige, Se reducen los fallos, Se detectan errores, se mejoran los procesos, se mejora la comunicación con el cliente y se reducen las auditorias externas.

Otra de las razones a considerar son los beneficios que la implementación de estos Sistemas, los cuales pueden ser<sup>21</sup>:

ORGANIZACIÓN	CLIENTE
1. Reducción de retrasos	1. Mejoramiento en la satisfacción del cliente
2. Menores costos	2. Incremento en la confianza del cliente.
3. Menor inventario	3. Mejoramiento en la reputación del mercado
4. Menos frustración por parte del empleado, asociada a problemas recurrentes y de trabajo.	4. Mejoramiento en la participación en el mercado.

<sup>21</sup> H. James Harrington, Administración Total del Mejoramiento Continuo” McGraw Hill 1ª edic. , 2000

Los Sistemas de Gestión de Calidad proporcionan una forma de institucionalizar las mejores prácticas de una empresa, con el fin de seleccionar las mejores reconocidas en un área y convertirlas en prácticas cotidianas para toda la organización. También suministra un mejor control para el negocio.

En la actualidad han sido creados varios sistemas de gestión de calidad en todo el mundo tales como: Sistema de administración de Calidad Total (EFQM)<sup>22</sup> y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad basándose en las normas internacionales ISO 9001/200<sup>23</sup>, el cual se tomó en cuenta para la realización de la presente investigación.

## **2. EL MODELO DE LA NORMA ISO 9001/2000**

Esta norma internacional, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

---

<sup>22</sup> [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

<sup>23</sup> [www.iso.cl](http://www.iso.cl)

Básicamente, "la **norma ISO 9001**, es un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto"<sup>24</sup>.

El fin último de estas normas es conseguir una mejora de la **satisfacción del consumidor**. Lo que permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Puesto que la calidad técnica se presupone. **ISO 9001/2000** propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

## **2.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA NORMA ISO 9001/2000**

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Aunque no se quiera obtener la certificación. Estos son<sup>25</sup>:

---

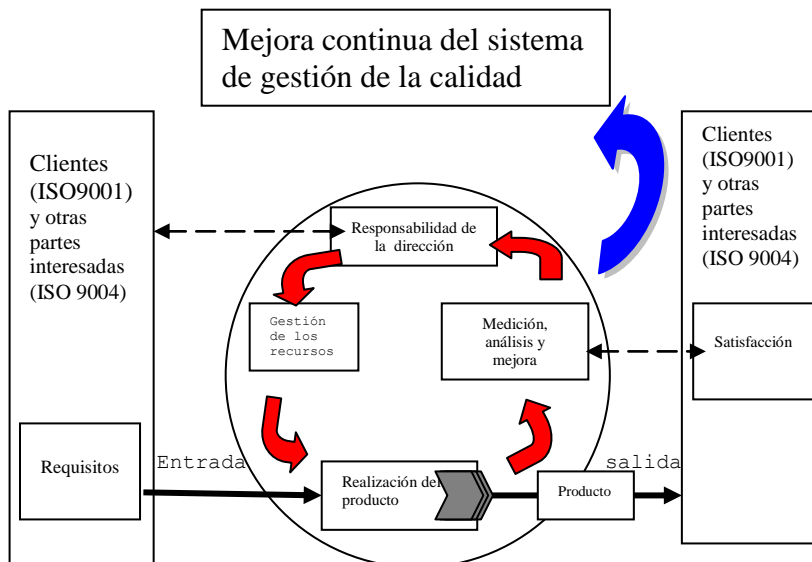
<sup>24</sup> [www.buscarpotal.com](http://www.buscarpotal.com)

<sup>25</sup> [www.buscarpotal.com](http://www.buscarpotal.com)

1. *Organización enfocada a los clientes:* Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo:* Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización.
3. *Compromiso de todo el personal:* El personal, con independencia del nivel en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la misma.
4. *Enfoque a procesos:* Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
5. *Enfoque del sistema hacia la gestión:* Identificar, entender y ejecutar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejorar la eficiencia y la eficacia de una organización.

6. *La mejora continua:* La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
7. *Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones:* Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:* Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

**Figura N°1**  
**Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos**



FUENTE: [www.iso.cl](http://www.iso.cl) Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad

## 2.2 REQUISITOS A CUMPLIR

Los requisitos generales a cumplir para implementar un sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas ISO 9001/2000 son<sup>26</sup>:

- a) Identificar los procesos necesarios y su aplicación a través de la organización. Los cuales se recomiendan deben ser los estratégicos, y para su identificación será necesario evaluarlos de acuerdo a los criterios que determine la Dirección.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos. El modelado de los procesos será necesario en este requisito, el cual consiste en la representación grafica de los procedimientos con que cuenta la organización; los flujogramas son la herramienta más utilizada para éste fin.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. Para esta función deberá establecerse un equipo de Calidad que también sea el encargado de la implementación del Sistema de Calidad.

---

<sup>26</sup> Norma Española UNE-EN ISO 9001 ( Requisitos, apartado 4.1) “, editada por AENOR 2000, Madrid España .

- d) Asegurase de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. Para este fin deben procurarse contar con el personal adecuado y capacitado, Equipo de Software y Hardware, pero sobre todo con el apoyo total de los niveles de dirección.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos. Este el siguiente paso a seguir después del modelado de los procedimientos, con fin de identificar cuales son los cuello de botella, demoras, pasos innecesarios, etc.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora. Dentro de este requisito también se busca reducir las demoras, los retrasos y otros aspectos que hacen que de los procesos poco operativos y eficientes. Dichas acciones pueden se también apoyadas por todo el personal de la organización.

Los requisitos específicos que establece la Norma ISO 9001 son los siguientes:



**a. Requisitos de documentación<sup>27</sup>****a.1 La documentación debe incluir:**

- Procedimientos e instrucciones.
- Declaraciones de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos requeridos en esta Norma.
- Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Los Registros requeridos por esta Norma.

**b. Responsabilidad de la dirección<sup>28</sup>**

La Alta Dirección debe tener compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua.

**b.1 Compromiso de la Dirección:**

- Comunicando a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos
- Estableciendo su Política de Calidad
- Estableciendo sus objetivos de Calidad

---

<sup>27</sup> Norma Española UNE-EN ISO 9001, editada por AENOR 2000, Madrid España

<sup>28</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)

- Revisar el Sistema de Calidad
- Proporcionado los recursos Adecuados

b.2 Enfoque al cliente:

- La Alta Dirección debe asegurarse que se cuenta con un enfoque al cliente
- Importante como nos aseguramos que entendemos las necesidades de los Clientes

b.3 Política de la Calidad:

La Alta Dirección debe asegurar que la política de la calidad cumple los requisitos solicitados por la entidad certificadora<sup>29</sup>.

b.4 Planificación:

- Objetivos de la Calidad:

La Alta Dirección debe establecer sus objetivos de Calidad que sean medibles, cuantificables y consistentes con la política de Calidad

- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Alta Dirección debe asegurar que:

---

<sup>29</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)

- Se planea la implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Se planean los cambios al sistema de Gestión de Calidad
- Debemos asegurar que el proceso de planeación y transición del Sistema se lleve de Acuerdo a lo planeado

#### b.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación:

- Responsabilidad y autoridad:

La Alta Dirección debe asegurar que las responsabilidades, autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización<sup>30</sup>.

- Representante de la dirección:

La Alta Dirección debe definir a un representante Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad con responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad
- Mantener informada a la Dirección

---

<sup>30</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)

- Asegurar que se tiene el enfoque al cliente en todos los niveles de la Organización

b.6 Comunicación interna:

La Alta Dirección debe asegurarse de una comunicación efectiva dentro de la Organización. Se va a Auditar que los proceso de comunicación se encuentren bien definidos, por ejemplo que se envié la información, que se confirme la recepción y si existe la respuesta, como se dio esta<sup>31</sup>.

b.7 Revisión por la dirección:

- Generalidades:

Deben llevarse a cabo Revisiones por la Alta Dirección en intervalos planificados para:

- Asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad del SGC
- Visualizar oportunidades para mejora
- Determinar la necesidad de cambios
- Revisar la política de Calidad

---

<sup>31</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)

- Monitorear los objetivos
- Generar y mantener registros de las revisiones

- Entradas para la revisión:

La información a ser usada en la revisión de la Alta Dirección es:

- Los resultados de auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimientos de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección
- Cambios planeados que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones de mejora

- Salidas de la revisión:

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección deben incluir decisiones y acciones asociadas a:

- Mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y
- Necesidades de recursos.

**c. Gestión de los recursos<sup>32</sup>**

c.1 Provisión de recursos

c.2 Recursos Humanos

c.3 Infraestructura

c.4 Ambiente de trabajo

c.5 ISO nos solicita que determinemos los recursos necesarios para operar con calidad y de esa manera será más probable lograr la satisfacción del cliente

**d. Realización del producto**

d.1 Planificación de la Realización del producto

d.2 Procesos Relacionados con los Clientes

d.3 Diseño y Desarrollo

d.4 Compras

d.5 Prestación del Servicio

d.6 Control de Equipos

---

<sup>32</sup> Norma Española UNE-EN ISO 9001, editada por AENOR 2000, Madrid España

### **e. Mediciones, análisis y mejora<sup>33</sup>**

Nos pide que establezcamos procesos de inspección y supervisión para demostrar en todo momento la conformidad del servicio, del sistema de gestión y de la mejora continua.

#### e.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

#### e.2 Supervisión y Medición

- Satisfacción del cliente
- Auditoria Interna
- Supervisión de procesos
- Inspección de Servicio

---

<sup>33</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)

e.3 Control de Servicio no Conforme

e.4 Análisis de Datos

e.5 Mejora:

- Mejora Continua
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas

### 3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS

De acuerdo a las Normas ISO 9001, *"Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todos las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto lo son."*<sup>34</sup>

Un proceso puede ser definido entonces como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas los transforma, generando salidas o resultados.

En una organización existen diferentes **procesos** conectados entre sí. A menudo, la salida de uno puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la

---

<sup>34</sup> [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)



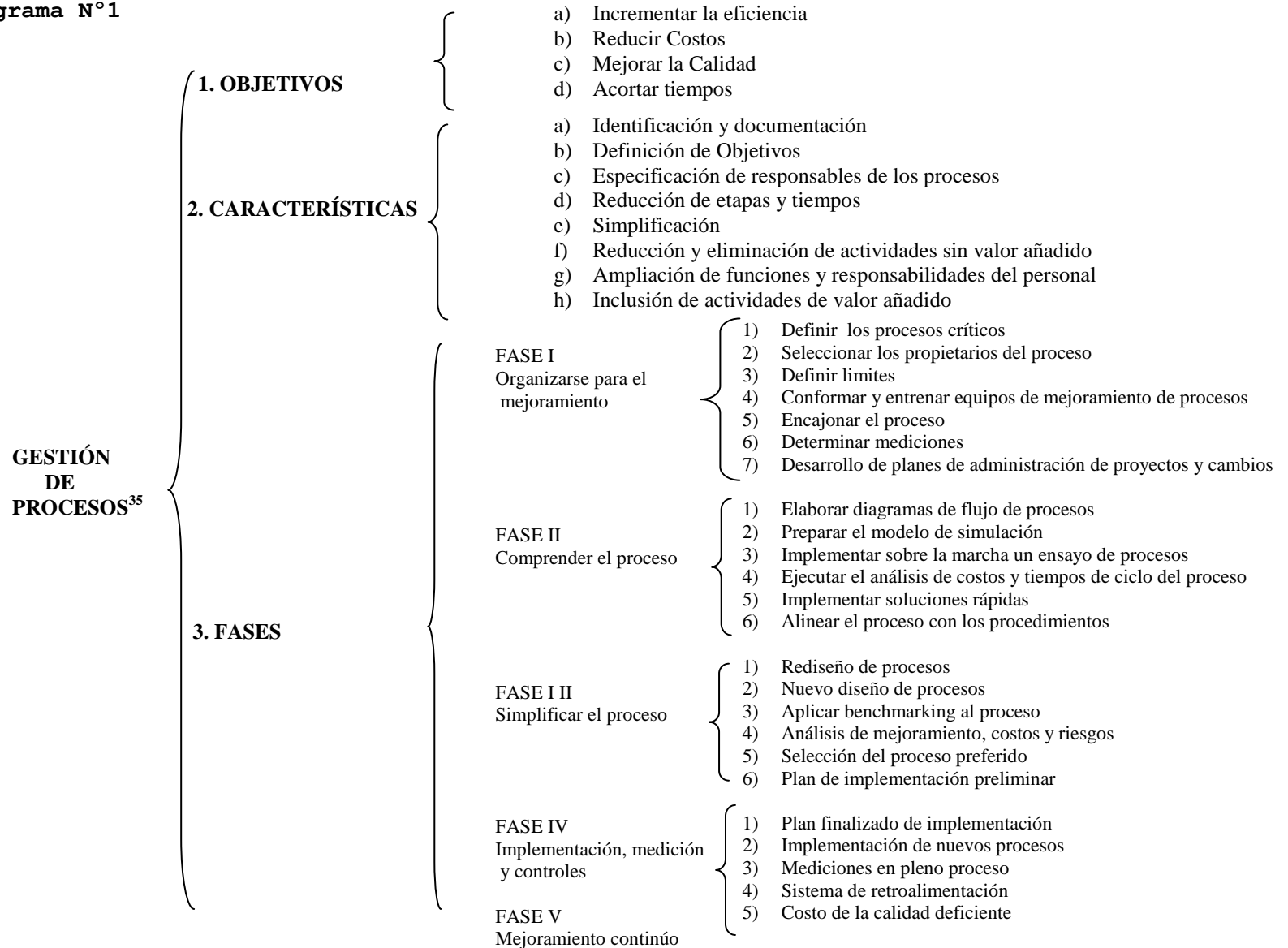
interacción entre ellos, puede ser referida como "una aproximación" a la gestión.

Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de las salidas serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Una organización posee como característica básica precisamente la división y especialización del trabajo, así como la coordinación de sus diferentes actividades, pero una visión de la misma centrada en sus procesos permite el mejor desenvolvimiento de los mismos, así como la posibilidad de centrarse en los receptores de las salidas de ellos, es decir en los clientes. Por ello, tal vez la gestión por procesos es un elemento clave en la Gestión de la Calidad.

La gestión de procesos implica una serie de exigencias, para que ésta se efectúe con efectividad, tales como los objetivos, características y fases de la gestión; estas se han resumido en el diagrama 1 que se presenta a continuación:

Diagrama N°1



<sup>35</sup> H. James Harrington, "Administración Total del Mejoramiento Continuo" McGraw Hill 1ª edic. , 2000

Para concluir es necesario recalcar que serán los lineamientos que proporcionados por la Norma ISO 9001/2000 Y algunos de los que se han detallado en el diagrama N°1, los que servirán de base para diseñar un Sistema de gestión de calidad cuyo propósito será mejorar la eficiencia de los servicios estratégicos de la organización en estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GRUPO RESURRECCIÓN**

#### **A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1. GENERAL**

Elaborar un diagnóstico de la situación actual de los procesos utilizados por el Grupo Resurrección para la prestación de sus servicios estratégicos que proporcione las bases para diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad.

##### **2. ESPECIFICOS**

- a) Identificar cuales son los servicios estratégicos de la organización para determinar cuales son los procesos que se ilustraran.
  
- b) Evaluar los procesos que utiliza El Grupo Resurrección con el fin de identificar las deficiencias y debilidades en la prestación de los mismos.

c) Formular las recomendaciones que sean necesarias para incrementar la eficiencia de los procesos utilizados para la prestación de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección.

## **B. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo la investigación se hizo uso del método científico, específicamente el de análisis y deductivo, ya que se partió de conceptos generales que sirvieron de referencia para interpretar la situación problemática en estudio. Es decir, que la investigación se realizó por medio de un proceso encaminado a obtener información objetiva de la situación actual de los procedimientos utilizados por El Grupo Resurrección para prestar sus servicios.

### **2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se considera que la investigación realizada en el presente trabajo se utilizó un diseño descriptivo, ya que la investigación se basa en la observación de flujos de procesos y en la descripción de los mismos.

### **3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

#### **A) PRIMARIAS**

Los datos primarios se obtuvieron a través de la observación, de los procesos utilizados para la prestación de los servicios estratégicos de la empresa en estudio y de la información obtenida del personal encargada de la prestación de los servicios a través de las entrevistas, así como jefaturas de departamentos involucrados y también de la encuesta realizada a los clientes.

#### **B) SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias comprenden libros, tesis, revistas y folletos que proporcionaron información sobre: Evaluación de procesos, rediseño de procedimientos, sistemas de gestión de calidad, etc. Se incluye aquí también, todo tipo de documento virtual que sirvió de apoyo a la realización del presente trabajo.

#### **4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

La recolección de datos se realizó a través de tres formas:

##### **a) Observación**

La principal fuente de información sobre el desarrollo de los procesos de los servicios estratégicos para el Grupo Resurrección fue la observación de los mismos, con el fin de conocer el flujo de los procedimientos, recursos y utilización de los mismos.

##### **b) Entrevista**

Consistió en una serie de preguntas dirigidas al personal de diferentes niveles y especialmente a los involucrados en los procesos de los servicios críticos con el objetivo de conocer su forma de trabajo, clima organizacional, conocimiento de la importancia de los servicios, etc.

##### **c) Cuestionario**

Esta herramienta fue elaborada con una serie de preguntas abiertas y cerradas; las cuales se dirigieron a los clientes que han hecho uso de los servicios durante los últimos tres años. Esta fue formulada con el objetivo de conocer cual ha sido

la percepción de los clientes después de haber hecho uso del servicio.

**d) Métodos y Diagramas de flujo:**

Los procesos de los servicios estratégicos que ofrece el grupo Resurrección, han sido representados y evaluados mediante el uso de herramientas como: el método ASME, diagramas PEPSU y el diagrama OTIDAR.

**5. PRUEBA PILOTO**

Antes de realizar las encuestas a los clientes, se realizó una prueba piloto, para la cual fue necesario tomar una muestra representativa de 10 personas; esto permitió mejorar el diseño de las preguntas.

**6. UNIVERSO Y MUESTRA**

**1) Universo**

El universo considerado para la presente investigación, está conformada por 188 clientes, los cuales hicieron uso de los



servicios que ofrece El Grupo Resurrección durante los últimos 3 años.

## 2) Muestra

Como en la mayoría de investigaciones, el cálculo de la muestra se determinó a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N-1) + Z^2 (P \times Q)}$$

En donde: n = La muestra de la población

N = El total de la población en estudio

Z = Nivel de confianza de la investigación

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de rechazo

E = Error de estimación

Los datos a considerados para determinar la muestra fueron:

N = 802

Z = 95%, por lo que el valor de Z en la formulas será de 1.96

P = 0.80

Q = 0.20

E = 0.05

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (802) \times (0.80) \times (0.20)}{(0.05)^2 (802-1) + (1.96)^2 (0.80 \times 0.20)}$$

$$n = \frac{492.9541}{2.617156} = 188.35 \text{ aprox. } = 188$$

Para la investigación se consideró una muestra de 188 clientes

## **7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para las entrevistas se retomaron las ideas más relevantes y los aportes más importantes recopilados durante el desarrollo de las mismas, de tal manera que permitieran dar a conocer un panorama del tipo de enfoque que existe en los procesos dirigidos al cliente.

En cuanto al cuestionario, se utilizó el programa Excel para facilitar la tabulación de los datos, lo que permitió el análisis de dichos datos obtenidos con los que al mismo tiempo se trató de medir la eficiencia de los procesos utilizados en la prestación de los servicios críticos.

## **8. AMBITO GEOGRAFICO**

Para la presente investigación, se consideraron los clientes que ya hubiesen utilizado los servicios de la organización y que residen en la zona metropolitana de San Salvador, a pesar de que El Grupo Resurrección tiene cobertura en todo el país.

### **C. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Es en éste apartado en el cual se hace un análisis de los procesos y procedimientos actuales del Grupo Resurrección; básicamente para ello se comienza por dar a conocer el funcionamiento y organización del departamento de Servicios Familiares (Servicio al cliente), quienes son los responsables de brindar un buen servicio a los clientes de la organización. Posteriormente se hace una pequeña evaluación de la eficiencia de los procesos utilizados en los servicios estratégicos que se determinaron.

#### **1. DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**

El grupo RESURRECCIÓN ha creado el Departamento de Servicios Familiares con el fin de brindar a sus clientes un servicio personalizado a través de los Consejeros Familiares, quienes se

encargan de asistir y orientar a las familias en el momento en que necesitan un servicio a causa del deceso de un Ser querido, o también cuando necesitan otros servicios como Cancelaciones, Títulos, Modificaciones de Contratos, Información, etc.

Específicamente, mediante la investigación de campo se pudo corroborar que del total de las personas encuestadas, el 30.85% de clientes han hecho uso del servicio funerario, 61.7% de los servicios de Cementerio, 7.45% de los servicios de cremación, 48.40% solicitan títulos o cancelaciones y solo el 1.6 han solicitado modificaciones a su contrato. (Ver anexo 6, preg. 6)

Este departamento es de vital importancia, ya que es a través de él que la empresa tiene la oportunidad de brindar a sus clientes un servicio personalizado con las características necesarias para satisfacer las necesidades de ello, y con el cual también tienen la oportunidad de ampliar cada vez más su mercado.

Básicamente las características principales que el cliente busca son:

- ✚ *La prontitud en la prestación del servicio*, la cual no se mostró muy deficiente en la investigación de campo, ya que del total de encuestados el 89.44% de los encuestados aseguran

que se les atendió con prontitud. Esto no significa que no hay que no hay motivos para querer mejorar.

✚ *Excelente aptitud por parte del personal*, sobre el cual se pudo determinar en la investigación con los clientes que el 0% de los encuestados calificaron el servicio como excelente, 58.51% lo califico como muy bueno, 39.89 considera que es bueno y un 1.6% recomienda que debe mejorarse, pequeño porcentaje que es preocupante. (Ver anexo 6)

✚ *Instalaciones ordenadas y limpias*, factor del que no hay mucha inconformidad por parte de los clientes, ya que solo el 18.62% opinaron que dichas instalaciones no se encontraron limpias (ver anexo 6). Esto indica que en más de algún servicio la empresa en estudio no ha tenido el cuidado de mantener limpias sus instalaciones.

✚ *Precios accesibles*; sobre ésta característica los clientes encuestados se mostraron inconformes con los precios establecidos, ya que el 82.45 expresa que éstos son muy elevados y que además el servicio que se proporciona no justifican dichos precios. (Ver anexo 6)

## 1.1 MISIÓN Y VISIÓN

La misión del Departamento de Servicios Familiares es: *"Proporcionar un Servicio agradable e inolvidable a las familias ante la pérdida de un Ser Querido."*

La misión debe ir más allá de brindar un servicio agradable, ya que dicho servicio debe además ser eficiente, durante el cual la familia doliente se sienta apoyada en todo sentido.

La visión a lograr en el departamento de Servicios Familiares es: *"Contribuir con su dinamismo, liderazgo y atención en el momento de atender familias, al éxito y desarrollo de la Empresa."*

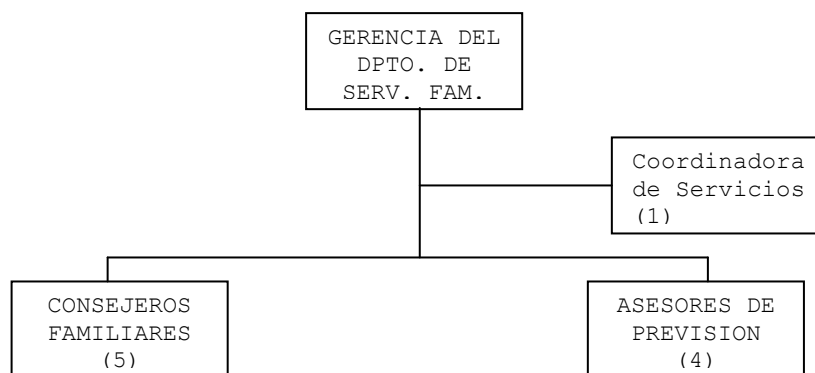
La visión con que cuenta la organización consta de dos partes, la cual una conlleva a la otra: Atención al cliente y desarrollo de la empresa. Esto quiere decir que la empresa pretende a través de un servicio de calidad crecer en el ámbito comercial.

A pesar de existir una misión y visión, los Consejeros desconocen en gran medida dicha misión y visión del departamento lo que incide en que la buena canalización de esfuerzos hacia una sola dirección sean nulos.

## 1.2 ORGANIGRAMA ACTUAL DEL DEPARTAMENTO

De manera general el departamento de Servicios Familiares, se encuentra estructurada así:

### REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FAMILIARES DEL GRUPO RESURRECCIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Los puestos ejercen las siguientes funciones<sup>36</sup>:

- a. Coordinadora de Servicios: su función principal es coordinar la organización y prestación de los servicios Funerarios, Cremaciones e Inhumaciones.

---

<sup>36</sup> Información proporcionada por el Departamento de Servicios Familiares

- b. Los Asesores de Previsión: encargados exclusivamente de hacer ventas en prenecesidad, es decir antes de que las familias necesiten el servicio. Este personal ha sido contratado con sueldo en base a comisiones.
- c. Los consejeros Familiares: es el personal encargado de la atención al cliente.

Sin embargo, a la fecha los Consejeros tienen dos funciones: Prestación de servicios: funerarios, Cremación, Inhumaciones, traslado de restos, emisión de títulos y cancelaciones, modificación de contratos, etc. Además de ello el Consejero Familiar tiene una meta de Ventas (En emergencia y en prenecesidad), el cual al no cumplirla pierde el derecho a su sueldo base. Esta situación trae consigo las siguientes repercusiones:

- 1) En los Procesos: no se puede obtener mayor eficiencia y mejora en la ejecución de los procesos debido a la alta rotación del personal y a la inducción poco adecuada de los mismos ya que carecen de los lineamientos necesarios para desempeñar el cargo de Consejera Familiar.



2) En el Servicio al cliente: la falta de identificación con la misión y objetivos del departamento, hacen que el Consejero Familiar brinde un buen servicio al cliente solo si ve en él una oportunidad de vender, de lo contrario no mostrará mayor interés en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Además, debido a que cada día hay una consejera diferente en atención al cliente, estos se sienten disgustos al no poder identificarse con una sola persona.

3) En las Ventas:

La falta de una atención adecuada a los clientes han ocasionado un incremento en el nivel de quejas, convirtiéndose a la vez en un factor generadora de una desmercadotecnia que se refleja en la disminución de las ventas del presente año, con relación a años anteriores el cual ha sido en promedio del 30%.

### **1.3 DESCRIPCION DE MANUALES**

Actualmente el Departamento de Servicios Familiares no cuenta con manuales de funciones, ni de procesos que contengan

claramente definido los procedimientos y procesos a seguir para la prestación de los servicios; Lo que le serviría al departamento para:

- a) Facilitar la inducción y capacitación del nuevo personal.
- b) Evaluar en forma periódica los procesos y procedimientos a utilizar.
- c) Identificar con mayor precisión el responsable de los procedimientos.
- d) Mejorar continuamente los procesos que se utilizan para brindar los servicios.

Recientemente la Coordinadora de Servicios ha elaborado un Manual de Servicios en el que describe en forma global algunos pasos a realizar para la prestación de los Servicios Funerarios, Cremación e Inhumación; el cual podría ser muy útil para la elaboración de los manuales de procedimientos. La carencia de éste manual ha incidido en:

- a) Dificultad en los Consejeros para el aprendizaje de los procesos a utilizar o bien para el cumplimiento de los mismos, ya que como se pudo observar en la investigación realizada con los clientes solo un 14.36% del total de encuestados mencionan que el consejero le visito después de utilizar los servicios de la empresa (ver anexo 6).

Si las consejeras siguieran al pie de la letra el proceso, el resultado a ésta pregunta hubiese sido el 100% en dirección afirmativa.

- b) Dificultad en la toma de decisiones por parte de los Consejero, Gerente de Servicios Familiares e inclusive por la Alta Dirección, al no tener bien definidos cuales son los procesos utilizados.
- c) Se incurre frecuentemente en errores con los clientes, lo que ha deteriorado en gran medida el prestigio y la credibilidad de la empresa. Esto se puede comprobar mediante las encuestas realizadas a los clientes, en el cual se obtuvo como resultado que un 85.64% expreso que tuvo algún problema al momento de hacer uso de los servicios; entre algunos problemas se pueden citar: tardanza en recoger el cuerpo, imposición de la hora de inhumación, ubicaciones asignadas en forma equivocada, etc. (Ver anexo 6)

Todos estos factores repercuten en la eficiencia de los procesos utilizados por el departamento para la prestación de los servicios.

## **2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **2.1 Enfoque al cliente**

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas (Ver anexo N°5 ) se puede determinar la alta Dirección ha dirigido los servicios proporcionados por El Grupo Resurrección a clientes de clase media y a clase baja en menor proporción, ya que el 44.15% de los encuestados tienen ingresos entre \$101 y \$300; el 31.387% entre \$0 y \$100; y solo el 4.26% reciben más \$500. También se puede decir que de acuerdo a las estadísticas de ventas del año 2003 y 2004, hay un 55% de los clientes cuya capacidad adquisitiva es media, es decir que sus ingresos oscilan entre el \$300 a \$500.

Otro factor observado es que el enfoque al cliente por parte de la organización no es buscar complacer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; sino que es, el de una fuente financiera que debe apegarse a las políticas de la empresa le guste o no, y teniendo siempre la razón la empresa. Es decir, que el enfoque de la organización es a ventas, en lugar de ser al cliente.

## **2.2 Objetivos y políticas de calidad**

En la actualidad, la Dirección no ha establecido objetivos ni políticas de calidad; lo que por supuesto ha influido a la falta de una dirección que proporcione al personal una guía para un desempeño eficiente. Estos se consideran muy necesarios, debido a que los clientes buscan que el personal que les atiende sea capaz de resolverle sus problemas y tenga los conocimientos necesarios para proporcionarle el servicio; sobre éste punto se pudo observar que el 92% de los encuestados consideran que el personal que les atendió si tenía los conocimientos necesarios para brindarle el servicio, sin embargo un 76.4% considera que quienes le atendieron no pudieron resolverle sus problemas con satisfacción. (Ver anexo 6). Resultado que para la organización debe considerarse preocupante, ya que esto puede significar una falta de focalización por parte del personal de atención al cliente.

## **2.3 Responsabilidad y autoridad**

En la observación de los procesos, se pudo determinar que debido a que el Director Ejecutivo permanece la mayor parte del tiempo

fuera del país, la comunicación se hace a través del e-mail y vía teléfono. Esto dificulta en gran medida que la comunicación no sea efectiva, además hay poca supervisión del trabajo y esto también contribuye a que se tenga poco conocimiento de los problemas, deficiencia, y carencia de recursos en toda la organización.

También, Es notable la falta de un liderazgo con presencia, que brinde un apoyo a todas las diferentes áreas de la organización. Esto nos indica que la alta dirección no ha establecido responsabilidades y autoridades bien definidas y que además no asegura una buena comunicación entre las diversas áreas. Por otro lado tampoco puede controlar que los procesos se lleven a cabo; ni el desempeño, necesidades y mejoras de los mismos. Pero independientemente de éstas debilidades, la dirección es muy exigente sobre todo en el área de ventas, ya que continuamente solicita reportes y exige el cumplimiento de las metas establecidas. Dicho interés por mejorar en el dpto. de Ventas debería ser conjunto al departamento de Servicio al Cliente.

### **3. COMUNICACIÓN INTERNA**

Se pudo observar que dentro de la comunicación interna, encontramos dos tipos: Formal y la informal.

En cuanto a la comunicación formal, esta se lleva a cabo únicamente a través de medios escritos. Esto implica que para las diferentes gestiones a realizarse dentro la organización todo debe notificarse por medio de Memorando.

Es decir que para la empresa la comunicación formal solo puede darse por medios escritos, y la oral entra dentro de la comunicación informal.

Definitivamente la organización es poco flexible en ésta área y muy burocráticos en casos que no lo ameritan.

### **4. AUDITORIAS DE SERVICIOS**

De acuerdo con la información proporcionada por el Departamento de Servicios Familiares, el Auditor Interno ha tomado la iniciativa de llevar a cabo auditorias de los servicios. Sin embargo, esta no es realizada con mucha frecuencia, enfocándose sobre todo a los controles financieros.

Por lo tanto se ha determinado que las auditorias de servicio internas no existen en la organización, la cual posee gran

importancia para la empresa; debido a que en la actualidad el personal no conoce el término cliente interno, ya que la sinergia que es necesaria para poder llevar a cabo con mayor eficiencia los procesos es muy deficiente; obteniendo al final un mal servicios para los clientes externos.

Además las auditorias no se encuentran enfocadas en la mejora de los procesos, lo que provoca que éstos se establezcan con criterios que no buscan brindar un mejor servicio.

## **5. GESTION DE RECURSOS**

### **a) Recursos Humanos:**

Según información proporcionada, el departamento de Servicio al Cliente presenta un déficit de 5 personas porque en el departamento siempre se han contratado alrededor de 10 consejeros; en la actualidad solo se han contratado tres consejeras diurnas y 2 consejeros nocturnos.

Por otro lado existe la falta de capacitaciones dirigidas a todo personal, en las cuales podrían tratarse temas como: Servicio al cliente interno y externo, calidad en el servicio, compañerismo, motivación, autoestima, etc.



**b) Infraestructura:**

La organización no cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad; ya que, según puedo observarse en el Cementerio no cuentan con la información del sistema; por otro lado en la Funeraria no se cuenta con el equipo necesario (hardware y software) para brindar un mejor servicio a los clientes.

El departamento de Servicios Familiares tiene restringido el uso de papelería, ya que en ocasiones pasadas se ha hecho mal uso de éste recurso.

En cuanto a la infraestructura, se puede agregar que la oficina destinada a la atención al cliente no es adecuada; ya que al momento la computadora se encuentra ubicada en una consola y para poner su teclado ha sido necesario abrir una gaveta; no hay decoración alguna dentro de la oficina, da la impresión de ser improvisada; además de ello, su ubicación no es muy adecuada para gestionar con mayor facilidad algunos trámites que los clientes solicitan.

**c) Ambiente de Trabajo:**

En este punto, también es importante destacar que en el ambiente de trabajo se puede percibir poco compañerismo, bajo espíritu de

colaboración, etc. Lo que provoca poca productividad de los empleados y poca motivación para realizar el trabajo designado.

## **6. REALIZACION DEL PRODUCTO**

Se pudo denotar que Cada vez que la organización se ve incentivada en desarrollar un nuevo producto, lo hace en forma improvisada. Esto en ocasiones provoca falta de comunicación, desconocimiento del producto, información no verídica, etc.

## **7. DETERMINACION DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS**

Para efecto de determinar cuales son los servicios estratégicos para el Grupo Resurrección, se solicito a los directores de la empresa hacer una evaluación de acuerdo a los criterios:

- a) Necesidades de Mejoramiento, que el servicio necesita para poder brindarse con más eficiencia y mejor calidad.
- b) Oportunidades competitivas que permitan a la organización posicionarse en el mercado en una posición líder.
- c) Impacto en los clientes externos que tenga cada uno de los servicios que brinda la empresa, es decir en que medida

incluye la buena o mala prestación de cada uno de los servicios en los clientes.

- d) Y la Asignación de recursos financieros que requiera cada uno de los servicios para poder proporcionarlos con mayor eficiencia.

Esta evaluación tuvo la finalidad de conocer que servicios, de los que brinda el Grupo Resurrección son críticos para la organización, es decir cuales pueden determinarse como la base y clave del éxito en la empresa. Por tal motivo los procesos a evaluar en el presente capítulo son los utilizados en los servicios estratégicos.

#### **PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Antes que nada, se identificaron mediante la observación de los procesos, que jefaturas y/o gerencias se encuentran muy de cerca con la prestación de los servicios, y que poseen los conocimientos necesarios para evaluar cada uno de los servicios que brinda el Grupo Resurrección. Se determino entonces que estas personas serían: Gerente de Servicios Familiares, Asistente Administrativos y el Auditor interno.

Teniendo ya identificado el personal que colaboraría con la evaluación de los servicios que brinda la organización, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

**1°** Establecimiento de criterios a evaluar, los cuales ya fueron detallados.

**2°** En base a los criterios mencionados se asignó tres calificaciones:

A = Alta, el cual tenía un puntaje de 45 puntos

B = Media, al que se le asignó 30 puntos

C = Baja, asignándole 25 puntos

**3°** Se pasaron las fichas de evaluación a los tres directivos seleccionados

**4°** Se tabularon los resultados para multiplicar el número de las calificaciones por el puntaje determinado.

**5°** Al final se eligieron los Servicios con mayor puntaje obtenido, dichos resultados fueron los siguientes:

**Matriz de decisiones**  
**Evaluación de los servicios del Grupo Resurrección**

CRITERIO SERVICIOS	NECESIDAD DE MEJORAMIENTO	OPORTUNIDADES COMPETITIVAS	IMPACTO EN LOS CLIENTES EXTERNOS	ASIGNACION DE RECURSOS FINANCIEROS	TOTAL
FUNERARIO	120	120	105	80	425
INHUMACION	100	120	120	80	420
CREMACION	100	120	105	80	405
MODIFICACION DE CONTRATOS	105	90	120	75	390
EMISION DE TITULOS Y CANCELACIONES	105	105	100	75	385
TRASLADO DE RESTOS	85	85	105	75	350
CREMORIALES	90	105	105	75	375
SERVICIO DE COBROS	120	105	85	80	390

Fuente: Encuestas realizadas a los directivos del Grupo Resurrección

Como puede observarse en el cuadro 1, se puede determinar que para El Grupo Resurrección los servicios estratégicos son:

- a) Servicios Funerarios.....425 puntos
- b) Servicios de Cremación.....405 puntos
- c) Servicios de Inhumación.....420 puntos

Son entonces dichos servicios los que posee mayor impacto en los clientes externos, y lo preocupante de ello es que también son los que presentan mayor necesidad de mejoramiento; aun siento éstos los que tienen mayor oportunidad competitiva. Significa,

entonces que al mejorar los procesos de éstos servicios se logrará que los clientes externas reciban un mejor servicio y mejoren la imagen de la organización, volviéndose con ésta última más competitiva en el mercado de servicios memoriales. Es necesario agregar que la organización en estudio hasta la fecha no se había detenido a evaluar y determinar cuales son sus servicios estratégicos, posiblemente por que el interés por mejorar sus servicios es mínimo.

## **8. IDENTIFICACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Cada uno de los servicios estratégicos determinados en el punto anterior: Funerarios, Inhumación y Cremación, pueden dividirse en tres grandes procesos:

- 1) Organización del Servicio
- 2) Prestación del servicio
- 3) Post-prestación del servicio

El cuadro 1, muestra con más detalle los procesos y procedimientos que se identificaron por medio de la observación de los procesos utilizados por el Grupo Resurrección. También es necesario agregar que los procesos utilizados por el Grupo

Resurrección que se han identificados se considera que son los necesarios y esenciales para la prestación de los servicios; pero más adelante se determinará la eficiencia de los procedimientos actuales.

**Cuadro 1**  
Procesos y procedimientos de los servicios estratégicos

<b>SERVICIOS ESTRATEGICOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>F. FUNERARIO</b>	<b>F.1</b> Organización del servicio	<b>F.1.1</b> Notificación del Servicio <b>F.1.2</b> Recolección de datos <b>F.1.3</b> Determinación de pagos
	<b>F.2</b> Prestación del servicio	<b>F.2.1</b> Coordinación del servicio <b>F.2.2</b> Preparación del Cuerpo <b>F.2.3</b> Realización de trámites legales <b>F.2.4</b> Traslado del cuerpo al lugar de inhumación.
	<b>F.3</b> Post-prestación del servicio	<b>F.3.1</b> Preparación de Informe <b>F.3.2</b> Seguimiento al Cliente <b>F.3.3</b> Evaluación del Servicio
<b>I. INHUMACIÓN</b>	<b>I.1</b> Organización del servicio	<b>I.1.1</b> Notificación del Servicio <b>I.1.2</b> Recolección de datos <b>I.1.3</b> Determinación de pagos
	<b>I.2</b> Prestación del servicio	<b>I.2.1</b> Coordinación del Servicio <b>I.2.2</b> Preparación del Servicio <b>I.2.3</b> Servicio de Inhumación
	<b>I.3</b> Post-prestación del servicio	<b>I.3.1</b> Preparación de Informe <b>I.3.2</b> Seguimiento al Cliente <b>I.3.3</b> Evaluación del Servicio
<b>C. CREMACION</b>	<b>C.1</b> Organización del servicio	<b>C.1.1</b> Notificación del Servicio <b>C.1.2</b> Recolección de datos <b>C.1.3</b> Determinación de pagos
	<b>C.2</b> Prestación del servicio	<b>C.2.1</b> Coordinación del servicio <b>C.2.2</b> Realización de trámites <b>C.2.3</b> Cremación
	<b>C.3</b> Post-prestación del servicio	<b>C.3.1</b> Preparación de Informe <b>C.3.2</b> Seguimiento al Cliente <b>C.3.3</b> Evaluación del Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Es necesario agregar que los procesos utilizados por el Grupo Resurrección que se han identificados se considera que son los

necesarios y esenciales para la prestación de los servicios; más adelante se determinará la eficiencia de los procedimientos actuales.

Una breve descripción de los procesos identificados se presenta a continuación:

1) Dentro del proceso Organización del Servicio, se encuentran tres procedimientos que son efectuados antes de la prestación de cualquiera de los tres servicios estratégicos, los cuales son los siguientes:

➤ *Notificación del Servicio:*

Este procedimiento se da cuando el cliente se pone en contacto con la empresa y solicita algunos de los servicios.

➤ *Recolección de datos:*

Dentro de este procedimiento se hace la recolección de los datos necesarios para poder prestar con mayor eficiencia los servicios, tales como: número de contrato, nombre del titular y fallecido, lugar donde se encuentra el fallecido, etc.



➤ *Determinación de pagos*

Consiste en una serie de pasos que se llevan a cabo con el fin de determinar los pagos que efectuará el cliente para que se le pueda proporcionar el servicio. Este es el momento en el cual se determina si el servicio se proporcionara o no.

2) Los procedimientos ha llevarse a cabo para la prestación del servicio, variaran dependiendo del servicio solicitado:

**Servicio funerario:**

- Coordinación del servicio
- Preparación del Cuerpo
- Realización de trámites legales
- Traslado del cuerpo al lugar de inhumación.

**Servicio de inhumación:**

- Coordinación del Servicio
- Preparación del Servicio
- Servicio de Inhumación

**Servicio de cremación:**

- Coordinación del servicio
- Realización de trámites
- Cremación

3) Después de llevarse a cabo cualquiera de los tres servicios en estudio, se contemplan los siguientes procedimientos:

➤ *Preparación de Informe:*

Este es el procedimiento inmediato a seguir por la Consejera después de que la empresa ha proporcionado un servicio, el cual consiste en documentar el tipo de servicio proporcionado, pagos que realizó el cliente, autorizaciones requeridas, datos generales del titular y del fallecido, y recibos de impuestos municipales.

➤ *Seguimiento al Cliente:*

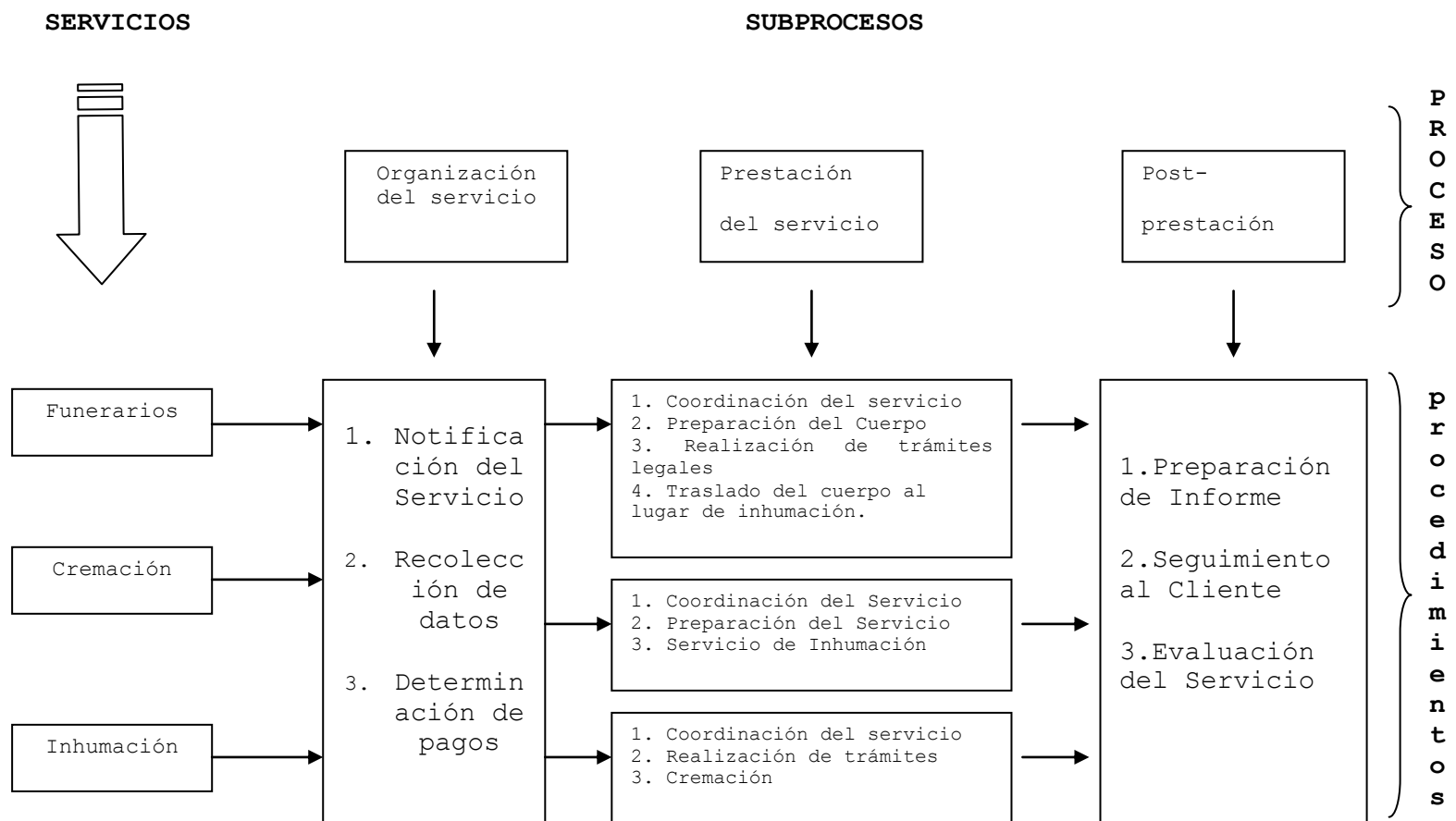
Este procedimiento es efectuado por la Consejera, y consiste en una visita que se hace a los 8 días después de prestarse el servicio; sin embargo este procedimiento no siempre es llevado a cabo, ya que queda a opción de la Consejera el hacerlo o no.

➤ Evaluación del Servicio:

La responsable de éste procedimiento es la Coordinadora de Servicios, y tiene el fin de evaluar la prestación del servicio proporcionado, el personal que le atendió, entre otras, aspectos logísticos, etc.

En la grafica N°1 se puede apreciar con mejor precisión los procesos y procedimientos que han sido detallados en éste apartado; con el propósito de brindar mayor claridad de la evaluación a realizar:

**Grafica N°1 PROCESOS UTILIZADOS EN LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS DEL GRUPO RESURRECCIÓN**



## **9. ANALISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL GRUPO RESURRECCION**

Con el objetivo de conocer los procesos actuales que utiliza el Grupo Resurrección en la prestación de sus servicios, y con el fin de hacer un análisis y evaluación de los mismos fue necesario conocer con precisión los procedimientos, encargados, actividades, tiempo necesario, demoras, etc. de cada uno de ellos.







Para éste apartado se utilizaron tres herramientas: método ASME, el Diagrama OTIDAR y el diagrama PESPSU, lo que permitir facilitar el estudio de cada proceso.

Cada una de estas herramientas tiene diferentes propósitos: Con el Método ASME se ha determinado el número de pasos operativos, número de demoras, cantidad de traslados, tiempos y encargados.

El diagrama OTIDAR, ha permitido determinar la eficiencia de cada uno de los procesos en estudio y el Diagrama PEPSU ha contribuido a conocer cuales son las relaciones entre los proveedores, los insumos y los clientes.

### 9.1 APLICACIÓN DEL METODO ASME

La simbología a utilizar en éste método es:

-  Operación
-  Transporte
-  Inspección
-  Demora
-  Almacenamiento
-  Combinado

**Figura 2:**  
Ejemplo del  
Método ASME

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Notificación del servicio		REF. F.I.I / C.I.I / C.I.II Hoja 1 de 1			
EMPRESA: Chigo Reuniones		Resumen de pasos			
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencia
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>			6		
FECHA: Septiembre de 2004			1		
HECHO POR:			0		
			0		
			0		
			0		
Passo/C	Descripción de cada paso (Qué se hace y por qué)	Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencia
1	Operación				
2	Operación				
3	Operación				
4	Operación				
5	Operación				
6	Operación				
7	Operación				

Fuente: Anexo 2

En la figura 2 se muestra un ejemplo de la aplicación del método, con el cual además de pasos y tiempo también se ha determinado la distancia en metros en aquellos casos posibles de determinar. En la parte superior del formulario se ha especificado el nombre del procedimiento, el departamento encargado y un resumen de los pasos actuales identificándolos en operaciones, traslados, revisiones, demoras, etc.

Los resultados obtenidos en la modulación de los procedimientos de los Servicios estratégicos se han resumido por procesos en los siguientes cuadros:

**CUADRO 2** Resumen del proceso Organización del Servicio

PROCESOS	PROCEDIMIENTO	N° DE PASOS	TIEMPO MINUT.	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
F.1/I.1/C.1 Organización del servicio	F.1.1/I.1.1/C.1.1 Notificación del Servicio	7	12	6	1	0	0	0	0
	F.1.2/I.1.2/C.1.2 Recolección de datos	14	31	8	2	2	1	0	1
	F.1.3/I.1.3/C.1.3 Determinación de pagos	23	63	16	3	3	1	0	0
<b>TOTAL</b>		44	106	30	6	5	2	0	1

Fuente: Anexo 2

#### **ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO:**

Este proceso llevado a cabo antes de la prestación de cualquiera de los tres servicios en estudio, comienza con la solicitud del

cliente a la empresa y termina con el establecimiento de los pagos que deberá realizar el cliente para poder brindárselo. Aproximadamente el proceso tiene una duración de total de 106 minutos o bien 1 hora con 46 minutos; tiempo en el cual hay que realizar un total de 44 pasos, sin embargo dentro de su desarrollo hay un pequeño porcentaje de 4.5% que son demoras. El proceso es sencillo y simple por lo que podría ser efectuado en menor tiempo.

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO:**

**CUADRO 3** Resumen del proceso Prestación del Servicio Funerario

PROCESOS	PROCEDIMIENTO	N° DE PASOS	TIEMPO MINUT.	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
F.2 Prestación del servicio Funerario	F.2.1 Coordinación del servicio	17	58	12	4	1	0	0	0
	F.2.2 Preparación del Cuerpo	4	118	3	1	0	0	0	0
	F.2.3 Realización de tramites legales	14	89	11	3	0	0	0	0
	F.2.4 Traslado del cuerpo al lugar de inhumación.	20	151	14	5	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>		55	416	40	13	2	0	0	0

Fuente: Anexo 2



Como puede apreciarse en el cuadro 3, este proceso requiere aproximadamente un total de 416 minutos es decir, 6 horas con 56 minutos; sin embargo es un aproximado de tiempo invertido en efectuar 55 pasos, ya que éste variara dependiendo del caso de la emergencia. A pesar que en el proceso no se identificaron demoras, es importante aclarar que hay factores al entorno del el que pueden obstaculizarlo o demorarlo, como el tener que depender del expediente para darle la información al cliente, la centralización de autorizaciones, la poca colaboración entre departamentos y otros que se detallaran más adelante.

#### **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INHUMACIÓN:**

Este es uno de los servicios más demandados, por lo que se considera de vital importancia para la organización. En éste proceso hay que realizar un total de 32 pasos como mínimos de las cuales un 3.12% de éstos son demoras; aunque es poco significativo aparentemente, pero en éste tipo de servicios es de suma importancia el lograr cero demoras. (ver cuadro 4)

El tiempo que se utiliza es de 6 horas con 31 minutos (391 minutos), considerando el tipo de servicio emergente este debería de reducirse.

**CUADRO 4** Resumen del proceso Prestación del Servicio de Inhumación

PROCESOS	PROCEDIMIENTO	N° DE PASOS	TIEMPO	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
I.2 Prestación del servicio de Inhumación	I.2.1 Coordinación del Servicio	10	51	6	2	1	1	0	0
	I.2.2 Preparación del Servicio	9	235	7	2	0	0	0	0
	I.2.3 Servicio de Inhumación	13	105	11	1	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>		32	391	24	5	2	1	0	0

Fuente: Anexo 2

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CREMACION**

Comprende un total de 39 pasos a realizar, los cuales conllevan 5 horas con 54 minutos (354 minutos) tal y como puede apreciarse en el cuadro 5. El 7.7% de éstos pasos son considerados como demoras que se presentan durante el desarrollo de este proceso.

**CUADRO 5** Resumen del proceso Prestación del Servicio de Cremación

PROCESOS	PROCEDIMIENTO	N° DE PASOS	TIEMPO	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
C.2 Prestación del servicio De cremación	C.2.1 Coordinación del servicio	10	51	6	2	1	1	0	0
	C.2.2 Realización de tramites	14	89	11	3	0	0	0	0
	C.2.3 Cremación	15	214	9	2	0	2	1	1
<b>TOTAL</b>		39	354	26	7	1	3	1	1

Fuente: Anexo 2

**PROCESO POST-PRESTACION DEL SERVICIO:**

Como puede apreciarse en el cuadro 6, este proceso requiere de alrededor de 204 minutos, o bien 3 horas con 24 minutos, tiempo durante el cual se realizan 3 procedimientos: Preparación del informe, Seguimiento al cliente y la evaluación de servicio.

En total deben efectuarse 19 pasos, que al igual que el tiempo que se invertirá dependerá de algunas circunstancias como: que el consejero tenga completa la documentación para el informe, la fácil localización de los clientes, que el cliente quiera recibir al consejero, etc.

En el transcurso del desarrollo de éste proceso no se identificaron demoras, sin embargo al igual que el proceso Pre-prestación del servicio hay factores que inciden tanto en forma directa como indirecta para el rápido desarrollo del proceso, estos son detallados en el siguiente apartado.

**CUADRO 6** Resumen del proceso Post- Prestación del Servicio

PROCESOS	PROCEDIMIENTO	N° DE PASOS	TIEMPO MINUT.	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
F.3/I.3/C.3 Post- prestación del servicio	<b>F.3.1/I.3.1/C.3.1</b> Preparación de Informe	4	43	4	0	0	0	0	0
	<b>F.3.2/I.3.2/C.3.2</b> Seguimiento al Cliente	3	38	2	1	0	0	0	0
	<b>F.3.3/I.3.3/C.3.3</b> Evaluación del Servicio	12	123	8	4	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		19	204	14	5	0	0	0	0

Fuente: Anexo 2

De manera consolidada, en el cuadro 7 se presenta un resumen global de los resultados obtenidos por cada servicio:

**Cuadro 7** Resumen de los procesos por Servicio estratégico

Servicio	N° DE PASOS	TIEMPO MINUT.	OPER.	TRAS.	REV.	DEMORAS	ARCHIVO	COMBINADOS
Funerario	118	726	84	18	13	2	0	1
Inhumación	95	701	68	16	7	3	0	1
Cremación	102	665	70	18	6	5	1	2

Fuente: Anexo 2

#### **SERVICIO FUNERARIO:**

De acuerdo a los datos obtenidos, tenemos un total de 118 pasos y 726 minutos equivalentes a 12 hrs. 6 minutos.

Por medio de la regla de tres y tomando como referencia los 118 pasos totales, se puede determinar que el 71.19% (84) de los pasos efectuados en los Servicios Funerarios corresponden a operaciones, 11.02% son traslados y solo el 1.69% corresponden a demoras.

Este servicio es el que requiere mayor numero de horas y pasos para poder proporcionarlo; a pesar de que es el conlleva menos numero de demoras (Ver cuadro 7). El mejorar éste, no dependerá exclusivamente de rediseñar el proceso, por lo que se recomienda optimizar la atención del personal durante la estadía

del servicio en capilla, porque es en este momento donde los detalles cuentan.

#### **SERVICIOS DE INHUMACIÓN:**

Este proceso en total requiere un aproximado de 11 horas y 41 minutos (701 minutos), tiempo durante el cual hay que realizar 95 pasos.

Dentro de los procedimientos para llevar a cabo los Servicios de Inhumación, el 71.58% de los pasos a efectuar se determinan como operaciones, el 16.84% como traslados, 3.16% revisiones y el 3% en demoras.

El tiempo que se invierte en éste proceso podría reducirse considerando dos cosas: el número de pasos es menor que los otros dos servicios en estudio y este tipo de servicios son emergentes, lo que amerita una gestión más rápida.

#### **SERVICIOS DE CREMACIÓN:**

Para éste proceso se invierten 11 hora con 8 minutos, y se realizan 102 pasos de los cuales, el 68.63% son clasificados como operaciones, 17.65% como traslados, 5.88% son

revisiones, 0.98% en los cuales se archiva y el 4.90% son demoras; el resto son operaciones combinadas.

Es necesario recalcar que los tiempos y distancias totales para llevar a cabo los procedimientos en estudio son estimados, ya que estos variarían dependiendo de las circunstancias en las que se presente cada servicio; así por ejemplo, el proceso variará considerablemente si el cliente es nuevo o es de base de datos, o también por otros factores como cuando el cliente decide no ir directamente al cementerio, sino pasar a la iglesia primero.

Puede apreciarse en la representación de los procedimientos que el 70% de los pasos a efectuarse son definidos como operaciones, lo que se podría considerar como muy positivo para cualquier estudio realizado; pero no así para éstos procesos.

Por medio del análisis anterior se puede determinar que el proceso que requieren de inmediato ser mejorados es "La organización del servicio", ya que es éste el que presenta mayor número de actividades innecesarios y que fácilmente podrían simplificarse con lo que se lograría reducir el tiempo del proceso en los tres servicios estratégicos en estudio.

## 9.2 APLICACIÓN DEL DIAGRAMA OTIDAR

Al igual que el método ASME, también se ha sentido conveniente hacer un análisis por procedimiento mediante los diagramas OTIDAR. (Ver anexo 3)

La simbología a utilizada en éste diagrama es la misma que se utilizó en el método ASME, tal y como puede apreciarse en la figura N°3 .

**FIGURA N°3** Diagrama OTIDAR

OTIDAR PROCEDIMIENTO NOTIFICACION DEL SERVICIO												
IDENTIFICACIÓN:F.1.1 / I.1.1 / C.1.1					FECHA:							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares					TECNICO:Promedio							
PROCESO: PRE-SERVICIO					PROCEDIMIENTO:Notificación del servicio							
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	☐	Tiempo consumido			TOTAL	
								CLIENTE	RECEPCIONI	CONSEJERA	T (MIN)	%
1	Llama por teléfono a la oficina							2			2	16.67%
2	Atiende la llamada								1		1	8.33%
3	Explica que servicio necesita							1			1	8.33%
4	Busca a consejero de turno								3		3	25.00%
5	Pasa la llamada								2		2	16.67%
6	Atiende la llamada									1	1	8.33%
7	Explica que servicio necesita							2			2	16.67%
<b>TOTAL</b>											<b>12</b>	<b>100.00%</b>

**FUENTE:** ANEXO 3

Básicamente el enfoque del diagrama OTIDAR es hacer una evaluación de la eficiencia de los procedimientos mediante la medición del tiempo, para el cual se considerara únicamente el tiempo operativo; es decir que el porcentaje del tiempo

operativo con relación al tiempo total será considerado como el porcentaje de eficiencia del procedimiento.

Por medio de ésta medición se podrá obtener información sobre la optimización de tiempo en cada procedimiento, factor a considerar para mejorar la eficiencia de los mismos.

Los resultados obtenidos se presenta a continuación:

**Cuadro N°8 Otidadación del procedimiento Notificación del Servicio**

Procedimiento: Notificación del Servicio			Ref.: F.1.1/I.1.1/C.1.1
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	6	9	75%
⇒	1	12	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
⊙	0	0	

FUENTE: Anexo 3

En el procedimiento Notificación del Servicio, se ha determinado una eficiencia en el uso del tiempo del 75%, a pesar de no mostrar demoras. Sin embargo el tiempo en que se tarda la recepcionista en localizar al Consejero de turno obstaculiza el lograr una mejor eficiencia.



**Cuadro N°9 Otidación del Procedimiento Recolección de Datos**

Procedimiento: Recolección de datos			Ref.: F.1.2/I.1.2/C.1.2
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	8	14	45.16%
⇒	2	4	
□	2	6	
D	1	5	
▽	0	0	
⊙	1	2	

FUENTE: Anexo 3

Para el procedimiento de Recolección de datos se han identificado algunas demoras ocasionadas por factores como la distancia del archivo, una base de datos no confiable, etc. Por tales circunstancias en éste procedimiento solo se puede lograr una eficiencia del tiempo del 45.16%.

**Cuadro N°10 Otidación del procedimiento Determinación del pago**

Procedimiento: Determinación del pago			Ref.: F.1.2/I.1.2/C.1.2
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	16	40	62.50%
⇒	3	6	
□	3	10	
D	1	8	
▽	0	0	
⊙	0	0	

FUENTE: Anexo 3

El procedimiento para determinar el pago que los clientes deberán realizar básicamente esta enlazado con la recolección de datos, es decir que dependiendo de los datos obtenidos serán los

pagos a calcular. Se calcula que la eficiencia del tiempo utilizado para este procedimiento asciende a un 62.50%

**Cuadro N°11 Otización del Procedimiento Coordinación del Serv.Funerario**

<b>Procedimiento: Coordinación del serv. Funerario</b>			<b>Ref.:F.2.1</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	12	58	72.50%
⇨	4	12	
□	1	10	
D	0	0	
▽	0	0	
○	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

Tal y como puede apreciarse en el cuadro N°11 al momento de coordinar un servicio funerario, se calcula una utilización eficiente del tiempo de 72.50%. A pesar de no mostrar demoras directas existen algunos pasos en los cuales hay que incurrir en traslados y estos ocasionan demoras indirectas.

**Cuadro N°12 Otización del Procedimiento Preparación del cuerpo**

<b>Procedimiento: Preparación del cuerpo</b>			<b>Ref.:F.2.2</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	3	98	83.05%
⇨	1	20	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
○	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

Como resultados en la preparación del cuerpo, se determinado un 83.05% de eficiencia en el tiempo utilizado; básicamente en

este proceso no hay mayores demoras, esto no indica que no puedan encontrarse formas de mejorar esta eficiencia.

**Cuadro N°13 Otidación del procedimiento Realización de tramites legales**

<b>Procedimiento: Realización de trámites legales</b>			<b>Ref.:F.2.3/C.2.3</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	11	59	56.73%
⇒	3	45	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
○	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

En cuanto a los tramites legales, la eficiencia de éste procedimiento no depende directamente de la organización, sino de las instituciones gubernamentales con las cuales se deben llevar a cabo estos procesos. Es por ello que la eficiencia estimada para este procedimiento es del 56.73%

**Cuadro N°14 Otidación del procedimiento Traslado del cuerpo al lugar de inhumación**

<b>Procedimiento: Traslado del cuerpo al lugar de inhumación</b>			<b>Ref.:F.2.4</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	14	76	50.33%
⇒	5	60	
□	1	15	
D	0	0	
▽	0	0	
○	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

En el cuadro N°14 puede apreciarse que para trasladar el cuerpo al lugar donde se efectuará la inhumación se hace actualmente un

aprovechamiento del tiempo eficiente del 50.33% debido a factores que no son controlables por la organización, como el llevar antes el cuerpo a misa y esperar a que ésta se realice.

**Cuadro N°15 Otidadación del procedimiento Coordinación del Serv. de Inhumación**

Procedimiento: Coordinación del servicio de inhumación			Ref.:I.2.1
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	6	15	29.41%
⇒	2	7	
□	1	4	
D	1	10	
▽	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

La coordinación del servicio de inhumación es uno de los procedimientos en el cual la eficiencia que se obtienen es muy baja; ya que ésta es lograda solo en un 29.41% . Las variables incidentes en tan baja eficiencia se deben a demoras, revisiones y traslados que se realizan para poder coordinar éste servicio.

**Cuadro N°16 Otidadación del procedimiento Preparación del serv. de inhumación.**

Procedimiento: Preparación del servicio de Inhumación			Ref.:I.2.2
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	7	205	87.23%
⇒	1	15	
□	1	15	
D	0	0	
▽	0	0	
○	0	0	

FUENTE: Anexo 3

Dentro de la preparación del servicio de inhumación se incurre en revisiones de ubicación y en traslados del equipo lo que contribuye a que solo se obtenga en este procedimiento un 87.23% de eficiencia en el tiempo; considerando desde luego como eficiente solo el tiempo que es operativo.

**Cuadro N°17 Otidadación del procedimiento del Servicio de Inhumación.**

<b>Procedimiento: Servicio de Inhumación</b>			<b>Ref.:I.2.3</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	11	85	80.95%
⇨	1	15	
□	1	5	
D	0	0	
▽	0	0	
⊖	0	0	

FUENTE: Anexo 3

La prestación del servicio de inhumación obtuvo en su otidadación un resultado de eficiencia del 80.95% con respecto al tiempo total utilizado. El tiempo no eficiente corresponde a pasos en los cuales hay que trasladarse al lugar del servicio y a revisiones de lugar por efectos de control de ubicación.

**Cuadro N°18 Otidación del procedimiento Coordinación del servicio de cremación**

<b>Procedimiento: Coordinación del servicio de cremación</b>			<b>Ref.:C.2.1</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	5	30	58.82%
⇒	1	2	
□	1	4	
D	1	10	
▽	0	0	
⊙	0	0	

FUENTE: Anexo 3

Al coordinar un servicio de cremación, se logra a penas un 58.82% de eficiencia en el tiempo requerido; debido a que este es el procedimiento en el que se han detectado mayores demoras.

**Cuadro N°19 Otidación del procedimiento de cremación**

<b>Procedimiento: Cremación</b>			<b>Ref.:C.2.3</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>PASOS</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>EFICIENCIA DE TRABAJO</b>
○	9	53	24.31%
⇒	2	4	
□	0	0	
D	2	135	
▽	1	3	
⊙	1	5	

FUENTE: Anexo 3

Se puede decir que el cuadro 19 muestra el procedimiento con mejor eficiencia lograda en el Servicio de Cremación, sin embargo a pesar de tenerse un déficit del 75.69% esta demora no es muy incontrolable ya que dependerá del tiempo en que la

cremadora tarde en realizar la cremación, y esto también dependerá del tamaño del cuerpo a cremar.

**Cuadro N°20 Otidadación del procedimiento preparación del informe**

Procedimiento: Preparación del Informe			Ref.:F.3.1/I.3.1/C.3.1
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	4	43	100%
⇒	0	0	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
⊙	0	0	

FUENTE: Anexo 3

La preparación del informe cuenta con una facilidad de lograr un 100% de eficiencia en su preparación, ya que la preparación de este documento dependerá exclusivamente de la Consejera encargada; ella organiza su tiempo y su dedicación para desarrollarlo en el menor tiempo posible.

**Cuadro N°21 Otidadación del procedimiento seguimiento al cliente**

Procedimiento: Seguimiento a cliente			Ref.:F.3.2/I.3.2/C.3.2
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	2	18	47.37%
⇒	1	20	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
⊙	0	0	

FUENTE: Anexo 3

El seguimiento al cliente es un procedimiento difícil de determinar cual es su eficiencia real, ya que el tiempo total a

utilizar dependerá de la localización del cliente vía teléfono y del lugar en el que resida. Básicamente el seguimiento al cliente consiste únicamente en visitarlo posteriormente al servicio para tener una mayor identificación con el cliente, asegurarse de como ha sido el servicio que recibió y si es posible reponerle el servicio que ya utilizó. Se puede considerar como una estrategia de venta.

**Cuadro N°22 Otidadación del procedimiento evaluación del servicio**

Procedimiento: Evaluación del Servicio			Ref.:F.3.3/I.3.3/C.3.3
SIMBOLO	PASOS	MINUTOS	EFICIENCIA DE TRABAJO
○	8	48	39.02%
⇒	4	75	
□	0	0	
D	0	0	
▽	0	0	
⊖	0	0	

FUENTE: Anexo 3

El último procedimiento a ejecutar al momento de proporcionar un servicio, consiste en conocer cuales fueron las deficiencias que existieron durante la prestación de los servicios. Como resultado a este procedimiento se obtuvo únicamente una eficiencia del 39.02%, proceso que puede ser modificado fácilmente para mejorar en un gran porcentaje.

Los datos detallados anteriormente pueden resumirse en el siguiente cuadro:



**Cuadro N°23 Otidación de los procesos realizados para la prestación de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección**

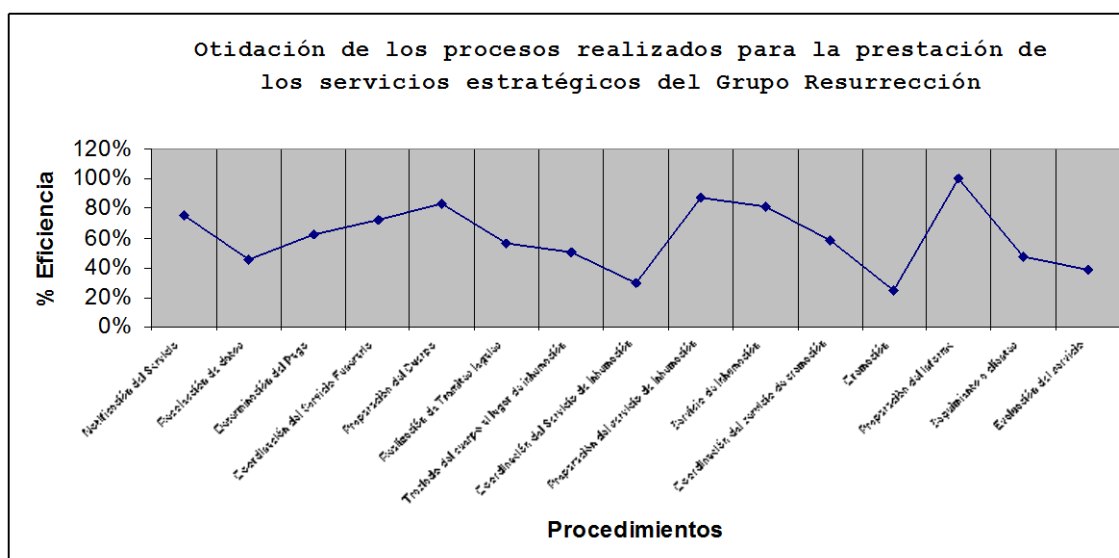
REF.	PROCEDIMIENTO	TOTAL DE PASOS	TIEMPO TOTAL (MIN)	EFICIENCIA
F.1.1/ I.1.1/ C.1.1	Notificación del Servicio	7	12	75%
F.1.2/ I.1.2/ C.1.2	Recolección de datos	14	31	45.16%
F.1.3/ I.1.3/ C.1.3	Determinación del Pago	23	64	62.50%
F.2.1	Coordinación del Servicio Funerario	17	80	72.5%
F.2.2	Preparación del Cuerpo	4	118	83.05%
F.2.3/C.2.3	Realización de Tramites legales	14	104	56.73%
F.2.4	Traslado del cuerpo al lugar de inhumación	20	151	50.33%
I.2.1	Coordinación del Servicio de Inhumación	10	36	29.41%
I.2.2	Preparación del servicio de Inhumación	9	235	87.23%
I.2.3	Servicio de Inhumación	13	105	80.95%
C.2.1	Coordinación del servicio de cremación	8	46	58.82%
C.2.3	Cremación	15	200	24.31%
F.3.1/ I.3.1/ C.3.1	Preparación del informe	4	43	100%
F.3.2/ I.3.2/ C.3.2	Seguimiento a clientes	3	38	47.37%
F.3.3/ I.3.3/ C.3.3	Evaluación del servicio	12	123	39.02%

Fuente: Anexo 3

De acuerdo con los datos obtenidos, es notorio que el procedimiento con mayor eficiencia en el trabajo es la *elaboración del informe* (Ver grafica N°1), y esto puede deberse a que la Consejera Familiar es la única encargada de realizar el proceso, esto quiere decir que será ella que se organice con su tiempo para entregarlo a tiempo o bien la que demore en su elaboración.

Por otro lado se ha notado mayor porcentaje de demoras en el procedimiento: *Cremación*. Pero esta demora es un factor que como ya se menciono anteriormente no puede controlarse, ya que se debe a la espera en que se debe incurrir para que se lleve a cabo la cremación, y esto dependerá del peso de la persona a cremar.

**Grafica N°1**



Fuente: Anexo 3

Otra deficiencia que se ha encontrado es que los procedimientos: *Recolección de datos*, *Coordinación del servicio de inhumación*, *Seguimiento al cliente* y *Evaluación del servicio*, no están utilizando ni el 50% de la eficiencia que se podría lograr, lo

que indica que son los principales procedimientos que requieren mayor análisis, con el fin de lograr una reestructuración que alcance mayor porcentaje de su eficiencia.

En promedio, hay una eficiencia en la utilización del tiempo del 62.38%, lo que indica que no hay una buena utilización de los recursos con que cuenta la empresa o bien que éstos no son adecuados, para tal caso se puede mencionar como ejemplo la desactualización de los datos en la base de datos, que ocasiona una pérdida de tiempo porque dichos datos no son confiables y siempre debe consultarse el expediente, esto se dificulta aún más si el servicio es el fin de semana cuando no ésta la persona encargada del archivo.

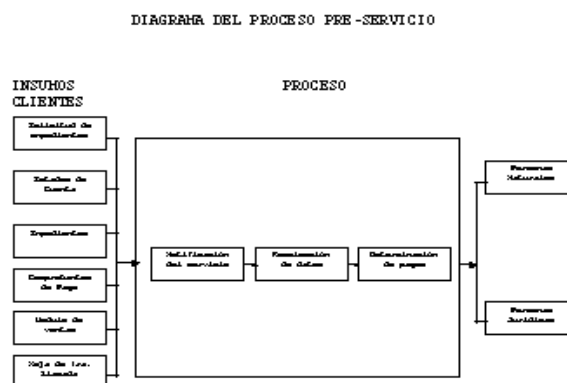
Este y otros factores que se mencionaran más adelante están afectando en gran medida que los servicios estratégicos del Grupo Resurrección no sean proporcionados en forma eficiente.

### 9.3 APLICACIÓN DEL DIAGRAMA PEPSU

Con la aplicación del diagrama PEPSU, se pretende identificar con mayor facilidad cual es el comportamiento de los procesos, los proveedores, insumos a utilizarse (Entradas), usuarios (clientes) y cual es el producto final a obtener (salidas).

Figura N° 4

Diagrama PEPSU



PROCESO: PEE-Servicio  
 OBJETIVO: Conocer que tipo de servicio se le brindará al cliente, para lograr con mayor efectividad la coordinación del mismo.

INSTRUMENTOS	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Archivo Opto. de Compu Opto. de Contabilidad	- Estado de Cuenta - Expedientes - Comprobantes de pago: Nota de abono, Factura, etc. - Hoja de Verificación (Software)	- Notificación del Servicio - Recolección de datos - Determinación del pago.	- Ordenes de pago. - Confirmación de la prestación del servicio	- Personas Naturales - Personas Jurídicas

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
- Exactitud en la determinación de datos y pagos - Flexibilidad - Precios bajos - Rapidez en el proceso	Finalización del proceso en un tiempo aproximado de 1 hora con 10 minutos.

Fuente: Anexo 4

Dicho diagrama fue aplicado a los procesos utilizados para la prestación de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección: Organización del servicio, Servicio funerario, Servicios de Inhumación, Servicio de cremación y Post-servicio. (Ver anexo 4)

Es en base al diagrama PEPSU, que se pudo obtener la siguiente información:

**Cuadro N° 24** " Matriz de los procesos utilizados para la prestación de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección"

PROCESO	PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	USUARIO
Organización del servicio	Básicamente los proveedores de éste proceso son internos, ya que mucha información como que se requiere proviene de la base de datos y de los expedientes de cada cliente. Además de que la papelería a utilizarse es proporcionada por el Departamento de Contabilidad.	Los insumos básicos para el desarrollo de éste proceso son Estados de Cuenta, el expediente del cliente y los comprobantes de pago que son tres: la nota de abono se utiliza para el cobro si el cliente está en la Funerario u otro lugar fuera de las instalaciones de la empresa, posteriormente este es sustituida por un comprobante de ingreso con el cual se da entrada del dinero a caja para que la cajera emita la Factura respectiva.	El producto que se obtienen al final del proceso son las ordenes de pago que deberán efectuarse para poderle prestar el servicio al cliente. Es decir, que esto es determinante para confirmar si el servicio se prestará.	Los usuarios del proceso son los clientes que pueden ser personas naturales o bien empresas que hayan contratado los servicios.

Prestación del Servicio funerario	Se consideran para este proceso como proveedores a los clientes, ya que son los responsables de brindar la documentación e información respectiva para la prestación del servicio y para también la realización de los trámites legales. Además también se considera al dpto. de operaciones ya que los ataúdes son elaborados dentro de la empresa.	Los insumos indispensables a utilizar para la prestación del servicio son: - Transporte, el cual es cubierto por los microbuses a cargo de la Funeraria. - Constancia Médica - Documentos personales del fallecido y de la persona encargada. - Libro de firmas - Ataúd - Mobiliario y Equipo	Con todos los recursos utilizados se logra al final obtener el asentamiento de la partida de defunción, los comprobantes de pago de impuestos, y en sí el cliente obtiene el servicio.	Este servicio es proporcionado tanto a personas naturales como jurídica.
Prestación del Servicio de Inhumación	Dentro de éste proceso se consideran tanto proveedores internos como externos. En los internos al depto. de Operaciones que proporciona la maquinaria y equipo, Informática que contribuye con el Sistema. En los clientes internos tenemos a los mismos clientes encargados de presentar y firmar la documentación respectiva.	Es importante e indispensable tener la partida de defunción y el recibo de pago de impuestos para poder brindar el servicio. Además se utiliza el estado de cuenta con el fin de conocer la ubicación en la cual se inhumará. Para éste servicio, es necesario tomar en cuenta las leyes y reglamentos impuestos por la	El producto final a obtener esencialmente es la prestación del servicio de Inhumación.	Al igual que en el servicios funerario y Cremación, se considera como usuarios a clientes naturales y jurídicos.

		<p>municipalidad. Como requisito el cliente deberá firmar un formulario en el cual autoriza que se brinde el servicio, si el titular fuese el fallecido, será entonces el beneficiario que firme. Y sobre todo se hará uso de la maquinaria y equipo con el cual se realizará la apertura, cierre y la Inhumación.</p>		
Prestación del servicio de Cremación	Al igual que en el servicios funerario, serán los clientes y el dpto. de operaciones los que se consideran como principales proveedores.	Se utilizarán los mismos insumos que se requieren en la prestación de un servicio Funerario, con la diferencia que también se deberán tomar en cuenta las normas establecidas en la Ley de Cementerios para poder prestar una cremación.	Al final del proceso el cliente obtendrá la partida de defunción, los impuestos cancelados y sobre todo el servicio del crematorio.	Serán las personas naturales como las jurídicas los usuarios de éste servicio.
Post-Servicio	Los únicos proveedores considerado en éste servicio es el cliente, ya que el proporcionaran los documentos y datos necesarios para preparar el informe que deberá contener: Contrato, Titular,	Prácticamente los insumos utilizados para este servicios son los documentos anexos al informe, como notas de abono, partida de defunción, hoja de primera llamada (Ver anexo 1),	Al final el producto a obtener ser el - Informe del Servicio prestado, por medio del cual se podrá llevar un control del número de servicios en el mes	En éste proceso serán los usuarios el Asistente administrativo quien recibe y revisa los informes y también el Gerente General que recibirá las evaluaciones hechas por los

	Fallecido, datos generales del Fallecido, tipo de servicio, Lugar y hora del servicio, anexos como partidas de defunción, recibos de pagos, etc.	Estados de cuenta, etc.	así como el verificar que los cobros se hayan realizado en forma correcta.	clientes que recibieron el servicio; con lo cual se espera poder mejorarlos.
--	--	-------------------------	--	--

FUENTE: Aporte Propio

En resumen, la mayoría de proveedores de los procedimientos presentados son internos, es decir que un procedimiento depende de otro para poder ejecutarlo; de allí la importancia del producto que resulte de cada uno de ellos. Es aquí donde se pudo determinar que la poca colaboración y disposición de otros departamentos como Cobros, Cómputo y Contabilidad ha contribuido aunque no en gran escala, a dificultar que los servicios estratégicos sean proporcionados con mayor eficiencia.

Lo mejor es que desde que se comience a organizar el servicio se desempeñe de mejor manera el proceso para proporcionar al usuario último (cliente) un servicio de calidad.



## **10. DATOS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN CON CLIENTES**

Después de analizar e interpretar los datos obtenidos a través de la encuesta (Anexo 6), se ve la necesidad de dar a conocer información esencial para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad:

### **a) CLIENTE:**

Los clientes del Grupo Resurrección es la población que reside especialmente en la zona metropolitana de San Salvador, que pertenecen a la clase media-baja; la mayoría de ellos son Empleados, amas de casa o comerciantes.

### **b) QUEJAS:**

De acuerdo a la investigación realizada (Ver anexo 6), se obtuvo que los principales problemas y quejas de los clientes al momento de solicitar sus servicios son:

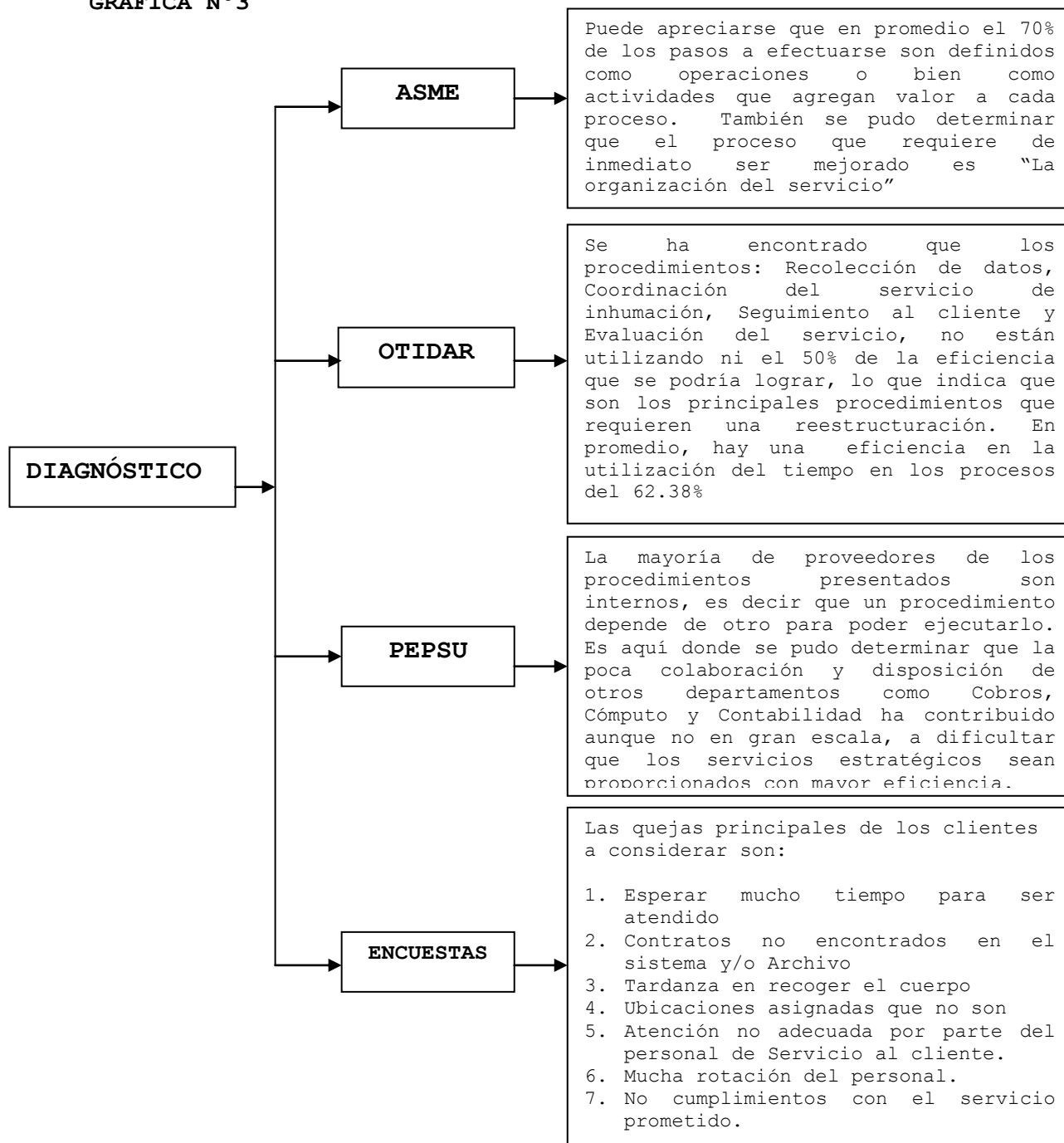
1. Esperar mucho tiempo para ser atendido
2. Cobros de productos faltantes
3. Cobro de complementos
4. Cobro de Iva

5. Imposición de la hora de Inhumación por parte de la empresa
6. Contratos no encontrados en el sistema y/o Archivo
7. Tardanza en recoger el cuerpo
8. Ubicaciones asignadas que no son
9. Las placas extranjeras que son ordenadas no las entregan en el tiempo prometido.
10. Atención no adecuada por parte del personal de Servicio al cliente.
11. Precios muy altos por los servicios en comparación a la competencia.
12. Mucha rotación del personal.
13. Se denota cierta falta de organización en la empresa.
14. No cumplimientos con el servicio prometido.

## **11. ANALISIS COMPARATIVO**

Como un resumen de la investigación realizada por medio de la aplicación de los métodos de diagramación: ASME, OTIDAR Y PEPSU, y las encuestas realizadas a los clientes, se muestra a continuación los resultados obtenidos para efectos comparativos:

GRAFICA N°3



Fuente: Elaboración propia

## **12. FACTORES A CONSIDERAR**

Para finalizar se ha sentido la necesidad de detallar una serie de factores observados durante la ejecución de los procesos, los cuales inciden en forma indirecta en la demora y obstaculización de un servicio eficiente; algunos de ellos son:

- a) Al momento de llamar un cliente, el Consejero de turno se ha levantado de la oficina y la Recepcionista tiene que buscarlos en toda la oficina hasta encontrarlos. Esto provoca molestias en los clientes porque deben esperar por teléfono a que se les atienda.
- b) Cuando el Consejero de turno tiene mucha gente esperando, el cliente que llega con la emergencia debe esperar su turno; debido a que no hay otra persona que pueda darle soporte a dicho Consejero.
- c) Los datos que presentan los Sistemas informativos, no son confiables por lo que se hace obligatorio consultar siempre los expedientes físicos.
- d) La persona a quien se le solicita los expedientes esta encargada de la fotocopidora, lo que implica esperar que se desocupe para que pueda proporcionar el expediente.

- e) El archivo se encuentra ubicado a una muy larga distancia, lo que incrementa el nivel de demora y espera.
- f) Algunos Consejeros, carecen de capacitación para la interpretación de los contratos de cada expediente, por lo que se les vuelve necesario consultar cada caso antes de darle un dato al cliente.
- g) Los Consejeros que se encuentran en la Funeraria, no cuentan ni con información de expedientes ni con información de ningún sistema informático, lo que les dificulta poder dar con mayor facilidad un dato preciso y verídico a los clientes; en ocasiones el consejero se ve obligado a consultar a la oficina sobre el Estado de Cuenta o bien, si es fin de semana deberá trasladarse hasta las oficinas centrales para consultar el expediente.
- h) Debido a que la cajera es enviada consecutivamente para apoyo al Dpto. de Contabilidad, al momento en que llega la consejera para cancelar y solicitar la facturas debe invertir tiempo en buscar y localizarla
- i) En el proceso de facturación, se ha podido notar la excesiva burocracia. Esto porque para hacer una modificación al Estado de Cuenta solo se puede acceder por medio de una clave que solo la conoce El Asistente

Administrativo; sin tomarse en cuenta lo que podría pasar al no encontrarse él.

- j) Para la emisión de los comprobantes de ingreso (los cuales son emitidos para emitir la factura), son emitidos por las Gestoras de Cobros, lo que muchas veces representa una demora, ya que dichas personas muchas veces se encuentran muy ocupadas o bien en ocasiones en que se encuentran en reunión no dan prioridad a la emisión del documento, aun sabiendo que se esta atendiendo una emergencia; en este ultimo caso la Consejera tiene que esperar a que el Dpto. de Cobros termine su reunión.
- k) Los sistemas computacionales también contribuyen a las demoras en los procesos, debido a que el servidor con el que cuenta la empresa hace que en ocasiones se muestra lento para procesar la información.
- l) En ocasiones al momento de ingresar los datos del Estado de Cuenta se necesita del auxilio del dpto. de Computo; pero envista de la magnitud del trabajo de éstos y a la falta de una persona para soporte, la consejera debe esperar por largos lapsos a ser atendido por dicho departamento.

Todos estos factores ocasionan demoras al momento de proporcionar los servicios, esto quiere decir que el tiempo esta siendo poco aprovechado al igual que los recursos con los que cuenta la empresa repercutiendo en gran medida en la eficiencia de los Servicios que ofrece el Grupo Resurrección; A la fecha la Gerencia no ha buscado alternativas de solución.

### **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **13.1 CONCLUSIONES**

De acuerdo al análisis de la información obtenida a través de la encuesta y los procedimientos, se pueden definir las siguientes conclusiones:

a) Se percibe falta de capacitación tanto para el personal de ventas como para el de atención al cliente en áreas como: productos y servicios que ofrece la institución, procedimientos administrativos, interpretación de contratos, Servicio al cliente tanto interno como externo, etc.

b) No existe en el personal de la organización el espíritu de colaboración, compañerismo y servicio al cliente interno; lo que

dificulta en gran medida que los procesos de servicios se desarrollen con mejor eficiencia.

c) La base de datos con la que cuenta la organización no se encuentra actualizada, ya que muestran datos engañosos como: ubicaciones disponibles que en realidad no lo están, contratos que le faltan productos cuando en realidad si los tiene, contratos que no se encuentran en la base pero si en el archivo, clientes titulares de contratos que no lo son, etc.

d) Hay deficiencia de equipo de oficina en el departamento de Servicio al cliente, específicamente se hace necesario un software y hardware en la funeraria, así como una fotocopidora, una impresora láser en el departamento de Servicios Familiares, otra carroza fúnebre (actualmente solo tienen una), sillas y toldos para las inhumaciones, escavadora, equipo moderno para preparar las inhumaciones, etc.

e) Existe demasiada rotación de personal, específicamente en el área de ventas y en el departamento de Servicio al cliente, aunque éste último hoy en día se ha mostrado más estable pero con falta de personal.



f) No existe un sistema de motivación para los empleados, que lo incentiven a desempeñar sus funciones cada día mejor y que logren un mejor servicio a sus clientes internos.

g) No existen manuales de procedimientos adecuados que faciliten al personal de servicios al cliente un buen conocimiento y manejo de los mismos.

h) No existe una identificación del personal con la identidad de la organización, es decir que la misión, visión, objetivos, políticas, y otros no son bien conocidas ni tampoco son difundidas a toda la empresa.

i) Los proveedores extranjeros que se encargan de proveer las placas, no cumplen con el tiempo de los pedidos; además no existe un sistema o procedimiento para controlar las placas que deben mandarse a ordenar.

j) Los precios son demasiados altos y no adecuados a los servicios que proporciona la organización.

k) El proceso más lento es el de "La organización del servicio", ya que requiere de un total de 1 hora con 10 minutos y los pasos a realizar deberían hacerse en la mitad del tiempo determinado; sobre todo porque éste es el preámbulo al servicio y él depende que de inicio a la prestación del mismo.

### **13.2 RECOMENDACIONES**

Con base a las conclusiones definidas después del análisis de los datos recabados, se presentan para la empresa las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la eficiencia de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección:

a) Debido a la alta rotación del personal de ventas como en el departamento de atención al cliente, es necesario realizar constantemente y de forma planificada capacitaciones en las áreas más deficientes como procedimientos administrativos, atención al cliente interno y externo, etc.

b) Propiciar un ambiente laboral de compañerismo y colaboración por medio de actividades que involucren a todo el personal como: fiestas navideñas, convivios, capacitaciones, etc.

c) Depurar a corto plazo la base de datos con la que cuenta la empresa, comparando los datos de los expedientes con los del sistema.

d) Equipar a los departamentos involucrados en la atención al cliente con el software, hardware, mobiliario y equipo moderno, y acorde a las necesidades de los servicios demandados para brindarlos con calidad.

e) Elaborar un manual de funciones, con el cual se asignaran las responsabilidades pertinentes a cada puesto, así como un plan de incentivos; todo con el fin de que permitan mayor estabilidad por parte del personal de ventas y de servicio al cliente. Además deberá contratarse el personal necesario y con un perfil adecuado para el departamento de Servicio al cliente.

f) Crear un sistema de motivación para los empleados que los incentiven a desempeñar bien su trabajo y a atender mejor a sus compañeros de trabajo. Este podría incluir: el mejor empleado del mes o del año, premios monetarios y no monetarios, condecoraciones, etc.

g) Hacer un estudio de los procedimientos que se realizan para la prestación de los servicios de la organización y elaborar un manual de procedimientos con los requerimientos necesarios que le permitan al usuario conocer con mayor facilidad cada uno de éstos. A la vez determinar fechas de evaluación para mejorarlos constantemente.

h) Crear un mecanismo para dar a conocer a todo el personal de la empresa los objetivos, misión, visión, políticas y otras; de tal manera que ellos se sientan identificados con la identidad de la organización y busquen contribuir en conjunto al logro de planes y metas institucionales.

i) Cambiar de proveedores extranjeros a nacionales para la elaboración de las placas, al mismo tiempo que debe mejorarse la calidad de las placas nacionales que se elaboran por la organización. Es importante también que se determine un mecanismo o sistema de control con una persona responsable para todas aquellas placas que se han financiado y que deben ser ordenadas.

j) Hacer un estudio de los precios y servicios de la competencia, así como una evaluación de los costos que se incurren para proporcionar un servicio; con el fin de establecer precios adecuados y competitivos al mercado.

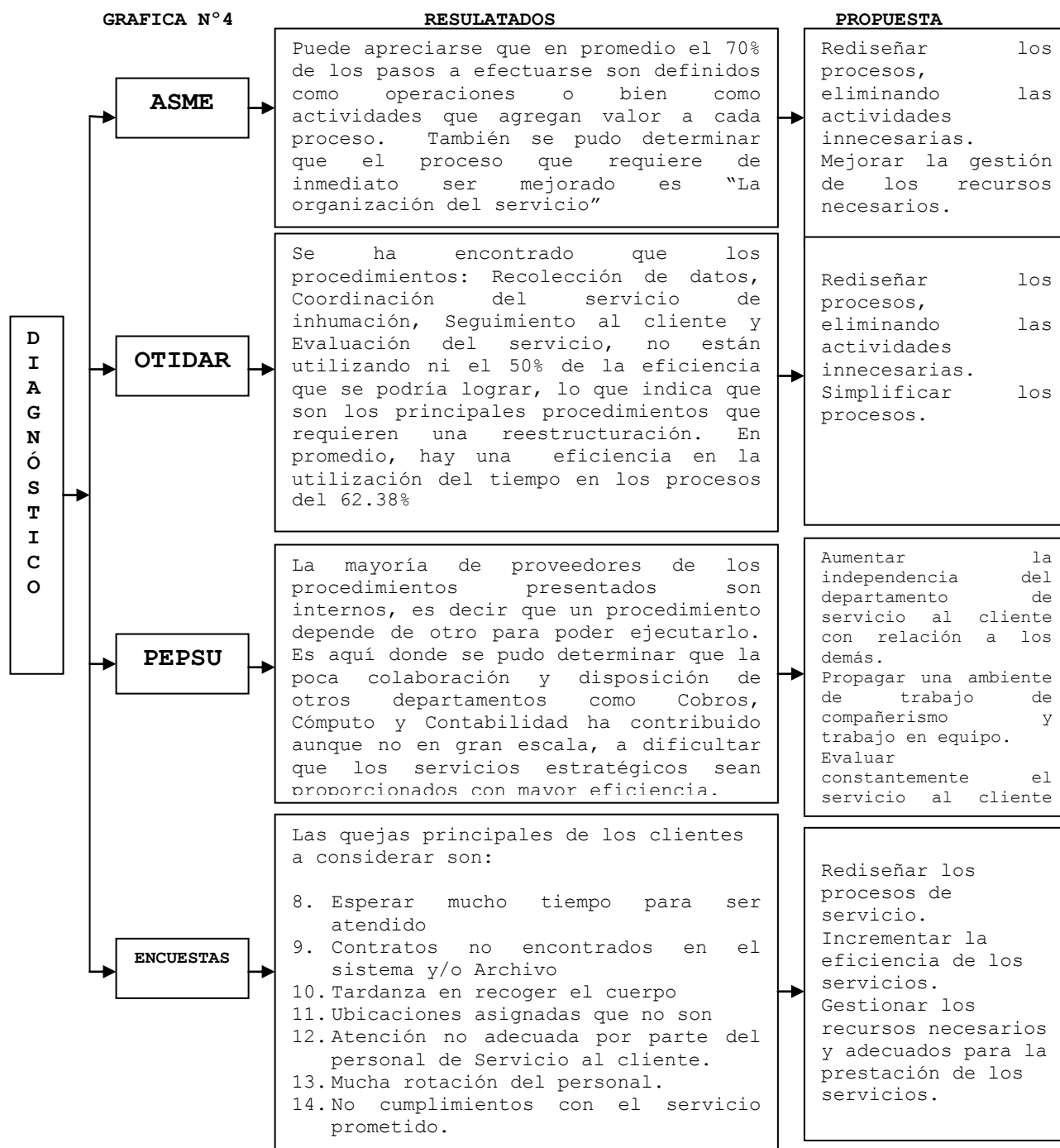
k) Se deben reestructurar cada uno de los procesos utilizados para proporcionar los servicios en estudio, de tal manera que se reduzca el tiempo, se eliminen pasos innecesarios y también las demoras; lo que contribuirá a incrementar la eficiencia de dichos servicios.

**CAPÍTULO III**  
**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA**  
**INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS**  
**ESTRATÉGICOS QUE BRINDA EL GRUPO RESURRECCIÓN EN LA**  
**ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR**

La propuesta que se presenta a continuación es un Sistema de Gestión de calidad que ha sido diseñado con el propósito de implementar acciones de mejora en los procesos y procedimientos de los servicios estratégicos que brinda el Grupo Resurrección, de tal manera que se logre satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los temas que se abarcan en el capítulo son: rediseño de nuevos procedimientos, elaboración de los manuales de procedimientos, evaluación de los procesos y del Sistema; y la incorporación de otros cambios necesarios para el logro de la implementación del Sistema.

El diseño de la propuesta ha sido creada a partir de los datos generados en el diagnóstico, tal y como se presenta en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia

Por tal razón en el desarrollo del capítulo se podrá percibir que el fin último de los cambios es mejorar el servicio al cliente.

Para la propuesta se ha tomado como base las Normas ISO 9001/2000, por lo cual su enfoque radica en los procesos y procedimientos de los servicios.

#### **A. CRITERIOS DE REDISEÑO**

Los criterios a utilizar para el rediseño de los procesos, con los cuales se pretende lograr una mayor eficiencia en los servicios estratégicos de la empresa en estudio; estos son:

- 1) Disminución del tiempo de los procesos
- 2) Optimización de los recursos
- 3) Nivel de satisfacción del cliente

Al hacer el rediseño de los procesos ya existentes, el énfasis radica en la eliminación de todas la actividades que no generan valor y mejorar las que si lo hacen. Con lo que se pretende que disminuya la complejidad de los procesos, es decir disminuir las tareas y actividades a realizar.



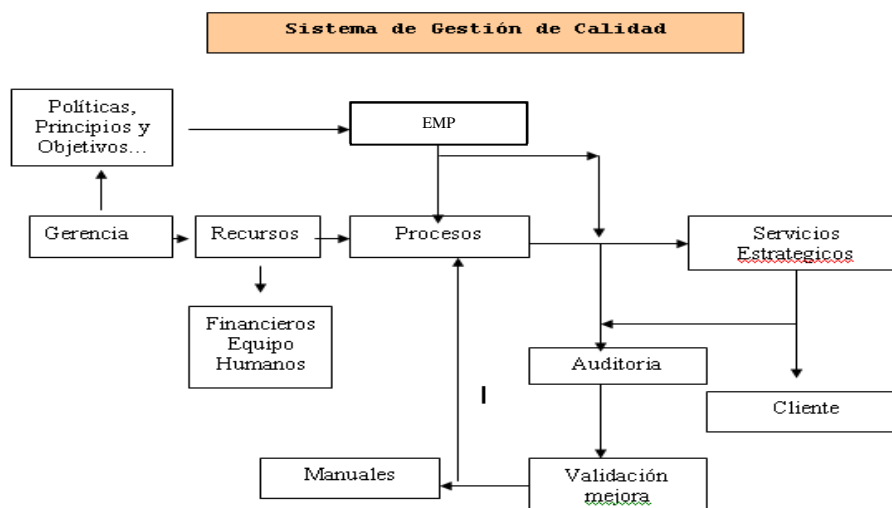
**B. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA**

Se pretende que con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, El Grupo Resurrección obtenga resultados muy positivos tales como los siguientes:

- a) Reducir el tiempo utilizado para brindar los servicios estratégicos.
- b) Disminuir el nivel de quejas y demandas de los clientes.
- c) Incrementar el nivel de ventas tanto en prenecesidad como en emergencia, a través de la prestación de servicios de calidad.
- d) Aumentar el número de clientes nuevos.
- e) Eliminar los errores ocasionados, con los clientes al momento de prestarles los servicios.
- f) Mejorar el desempeño por parte del personal del servicio al cliente.
- g) Recuperar la confianza y credibilidad de los clientes.
- h) Mejorar la satisfacción de los clientes brindándoles un servicio eficiente.

En forma grafica, la implementación del sistema de Gestión de Calidad puede representarse así:

**Grafica N°5**



Fuente: Elaboración propia

A grandes rasgos, se puede decir que el Sistema de Gestión de Calidad estará a cargo del Equipo de Mejora de Procesos (EMP), quienes serán los encargados de velar por el cumplimiento de las políticas, principios y objetivos de calidad que se establezcan junto con la Gerencia General. Y será la Gerencia la que tendrá como responsabilidad el brindar todos recursos

necesarios: financieros, equipos y humanos, para la realización de los procesos de los servicios estratégicos.

Dichos procesos deberán ser evaluados constantemente mediante herramientas como el buzón de sugerencias y otros, con el fin de garantizar una mejora continúa de los mismos.

### **c. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

#### **1. GENERAL:**

- Incrementar la eficiencia de los servicios estratégicos que brinda el GRUPO RESURRECCION, de tal manera que los clientes puedan sentirse satisfechos de la atención proporcionada.

#### **2. ESPECIFICOS:**

- Reducir el tiempo de los procesos a través de la eliminación de demoras, y actividades innecesarias.
- Optimizar los recursos mediante una distribución adecuada de las actividades de cada procedimiento.
- Lograr una Mejora Continua que permita mantener y perfeccionar cada vez más los procesos y procedimientos de los Servicios Estratégicos del Grupo Resurrección.

## **C. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **1. DECLARACIÓN DE LA MISIÓN**

La misión propuesta para el Grupo Resurrección es: *"Somos una empresa que ofrece Planes Integrales de Protección Familiar, brindando seguridad y confianza a nuestros cliente, contribuyendo de esta forma al bienestar económico de las familias Salvadoreñas."*

### **2. DECLARACIÓN DE LA VISIÓN**

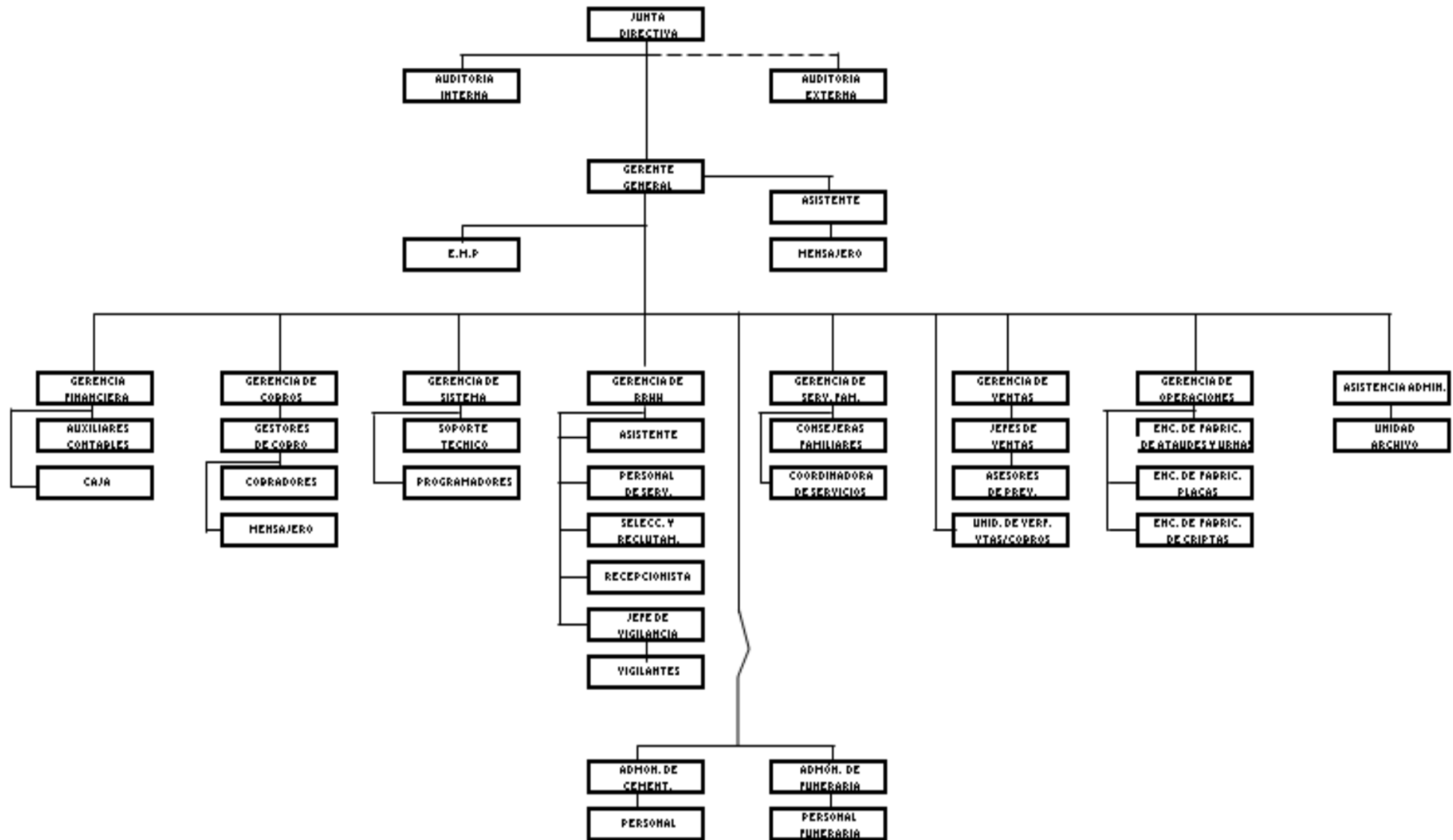
De acuerdo a los planes que posee actualmente la empresa a largo y corto plazo, se propone la siguiente visión: "Ser la empresa líder en la prestación de Planes Integrales de Protección Familiar a nivel nacional; logrando a través de la calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, la expansión a todo Centro América"

### **3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA**

Se ha catalogado que la empresa cuenta con los departamentos necesarios para su buen funcionamiento, por lo que solo se ha incorporado una unidad orgánica adicional: El Equipo de Mejora de Procesos (EMP) , necesario para el análisis de los

procedimientos y métodos actuales y los que se implementarán, sobre todo porque esta es una organización con miras a crecer. Básicamente se propone una redistribución de líneas jerárquicas en todas las áreas, así como también una redistribución de funciones, sobre todo en el departamento de Servicio al cliente, el cual debe desligarse totalmente del departamento de ventas. Además se han eliminado las direcciones financieras y ejecutivas, ya que su intervención por el momento no se requiere por no ser una empresa relativamente grande en cuanto al número de su personal. En todo caso se recomienda que por ser familiares y dueños de la organización, podrían formar parte de la Junta directiva, pero no estar en ninguna dirección ya que sus decisiones no son siempre objetivas.

# ORGANIGRAMA PROPUESTO LA RESURRECCIÓN VENTA Y ADMINISTRACIÓN S.A. DE C.V.



RELACION DE AUTORIDAD

\_\_\_\_\_ LINEAL  
 - - - - - ASESORIA EXTERNA

 DESCENTRALIZADA

- **JUSTIFICACIÓN DE LA REESTRUCTURACION**

Los cambios realizados en la estructura organizativa se han efectuado con base a la siguiente justificaciones determinadas mediante el diagnóstico, las cuales son las siguientes:

**a) Gerencia General:**

Se han sustituido la Dirección Ejecutiva y Financiera por una sola Gerencia, ya que como se pudo determinar en el diagnóstico la dirección bajo estas dos unidades ocasionaban en muchas ocasiones dualidad de mando, lo que ocasiona en algunos empleados una desorientación al momento de tomar sus decisiones.

Además debido a que el Director Ejecutivo pasa la mayor parte del tiempo fuera del país, la comunicación con el personal a su cargo es muy deficiente y da lugar a malas interpretaciones; no obstante también se puede agregar que para los viajes frecuentes al país, su estadía y el uso de teléfono se incurre en costos innecesarios para la organización.

**b) EMP (Equipo de Mejora de Procesos) :**

Ha sido incorporada por la falta de una unidad que tenga la responsabilidad y la función por establecer métodos y procedimientos necesarios para el buen desempeño de las funciones de la organización, así como de velar por el cumplimiento y mejora de los mismos.

**c) Recursos Humanos:**

Se han incorporado en esta gerencia, las funciones de Reclutamiento y selección para todas las áreas sin excepción a cargo de un solo responsable, debido a que como se pudo apreciar en el diagnóstico el reclutamiento para el área de ventas se encontraba desligada de ésta y el encargado no determinaba quien era su jefe inmediato; ya que percibía poco apoyo del director ejecutivo, por encontrarse éste residiendo en el extranjero.

Además también se ha agregado la sección de vigilancia, la cual estaba bajo el cargo del Representante legal, quien no es la persona idónea para velar por las necesidades y obligaciones de éste personal. Además en ocasiones percibían dualidad de mando por parte de su Jefe Inmediato y el Jefe de Recursos Humanos.



**d) Gerencia de Servicios Familiares:**

En la actualidad esta sección consta de Consejeros Familiares y Asesores de venta, ambos con función de venta y por las cuales reciben comisiones; esto provoca que las Consejeras brinden un mejor servicio a los clientes en los que se les presente una oportunidad para vender. Por tal motivo, se ha determinado definitivamente que debe estar compuesto únicamente por personal dedicado a la atención al cliente y desligado del área ventas.

**e) Administrador de Funeraria:**

A falta de una persona encargada de velar por el buen funcionamiento de la funeraria se propone incorporar en la organización una persona dedicada a su administración, que este velando por mejorar sus servicios, satisfacer necesidades del personal, material y útiles; y que brinde una comunicación mas cercana con los empleados y clientes de la funeraria.

#### **4. PRINCIPIOS DE CALIDAD**

Para el establecimiento de los principios de calidad se han tomado como base los ocho principios que establece la Norma ISO 9002. Se proponen los siguientes:

- 1) El cliente será la persona más importante de la empresa, es decir que la empresa debe estar orientada al cliente y no al producto o al servicio.
- 2) Todos los empleados realizarán la gestión, dentro del sistema todos los empleados serán responsables de contribuir con su desempeño al éxito de la organización.
- 3) Las decisiones deben tomarse en hechos y a la vez deberán ser concensadas con todos los empleados involucrados o que posiblemente se vieses afectados.
- 4) El interés básico se centrará en brindar un servicio con calidad y en la mejora continuada, por lo que se deduce que deberá haber un esfuerzo común en mejorar cada día.
- 5) Se centrará la atención en la prevención de los errores y no en reaccionar ante ellos.
- 6) Las Gerencias como líderes de la organización deberá dar el Ejemplo.

- 7) El trabajar en equipo posibilitará el cumplimiento de los objetivos.
- 8) Los empleados tendrán la libertad de presentar sus quejas y sugerencias.
- 9) El comportamiento deseado se logrará a través de las retribuciones y reconocimientos.
- 10) Los proveedores son el segundo recurso más valioso para la organización, por tanto se buscará siempre un beneficio común.
- 11) Cada gestión se realizará a través de procedimientos que la empresa determine.

## **5. POLÍTICAS DE CALIDAD**

La Gerencia deberán utilizar políticas de calidad para proporcionar las dirección y límites que regirán el esfuerzo laboral de la organización. por tal motivo, éstas deberán ser distribuidas por escrito de tal manera que los empleados comprendan lo que se espera de ellos. Las políticas que se proponen se detallan a continuación:

- 1) El cliente (interno y externo) deberá recibir un servicio eficiente y de calidad, que satisfaga con sus necesidades y expectativas.
- 2) Ningún cliente que llegue a la empresa, deberá retirarse sin brindarle el servicio que solicite, sin brindarle información o sin resolverle su problema.
- 3) A toda promesa hecha a los clientes deberá dársele cumplimiento; por tanto no deberá prometerse lo que no se podrá cumplir.
- 4) El mejoramiento de la calidad constituirá el trabajo de cada empleado.
- 5) Cada empleado será responsable de la optimización de los recursos que se le proporcionen, los cuales solo podrán ser administrados para uso exclusivo de las actividades de la empresa.
- 6) Deberán otorgarse reconocimientos a los empleados que realicen un buen desempeño dentro de la empresa.
- 7) Deberá mantenerse actualizados e informados a los empleados sobre cualquier problema que enfrente la organización, nuevos procedimientos o productos y sobre la manera de transmitir dicha información a los clientes.

- 8) La dirección será responsable de brindar capacitaciones constantemente al personal de la organización.
- 9) Se informará periódicamente los avances y resultados obtenidos en la consecución de los objetivos de la organización.

Es necesario aclarar que el establecimiento de estas políticas no sustituye en ningún momento las ya establecidas por la organización, ya que éstas son exclusivamente para la implementación del Sistema de Calidad.

## **6. OBJETIVOS DE CALIDAD**

A igual que las políticas de calidad, estos se establecen con el fin de proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, y de acuerdo con la Norma ISO 9001/2000 deben ser coherentes con las políticas de calidad. Con base a lo anterior, se proponen los siguientes objetivos:

### **GENERAL:**

“Incrementar el nivel de demanda de los servicios memoriales que ofrece el Grupo Resurrección, proporcionándole en consecuencia

mayor estabilidad a los empleados y un mejor rendimiento financiero”

ESPECIFICOS:

- Mejorar la eficiencia de los Servicios Memoriales que ofrece el Grupo Resurrección con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
  
- Optimizar el uso de los recursos de manera que puedan brindarse a los clientes productos de calidad.
  
- Ofrecer descripciones y explicaciones claras de los servicios a las preguntas formuladas por los clientes, brindado de esta manera una mayor seguridad y confianza en la organización.

## **7. ACCIONES PARA INVOLUCRAR AL PERSONAL**

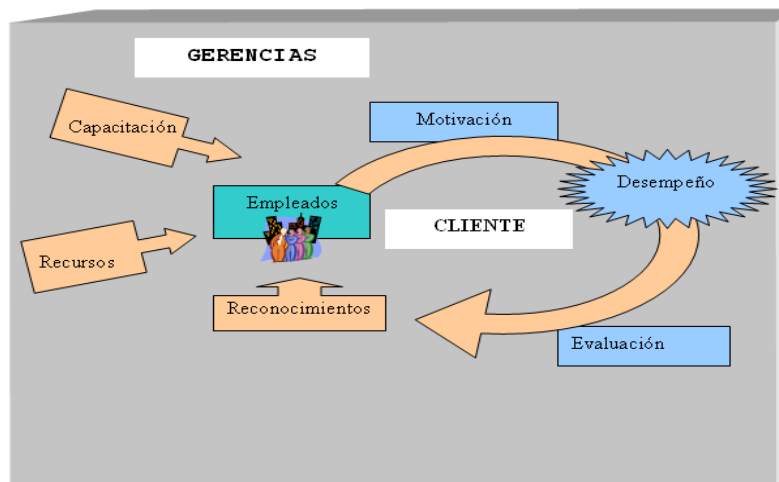
La alta dirección deberá realizar las siguientes acciones con el fin de dar a conocer a todo el personal la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y de hacer partícipe a todos para el logro de los objetivos de calidad:

- 1) El primer paso será reunirse con todos los Gerentes para comunicar los cambios de la reestructuración, solicitar su apoyo y escuchar sugerencias para la implementación del Sistema; al mismo tiempo se les dará a conocer cuales son las políticas, principios y objetivos a alcanzar.
- 2) Posteriormente siempre la Gerencia General se reunirá con el personal de cada unidad orgánica, de tal manera que se les de a conocer el plan de calidad. Además de ello se solicitará la colaboración de la elaboración de las políticas, principios y objetivos departamentales que consideren necesarios para el logro de los objetivos organizaciones.
- 3) Evaluar el desempeño obtenido hasta la fecha de todo el personal, con el fin de determinar las necesidades existentes de capacitación. La capacitación sobre todo debe estar enfocada a lograr la eficiencia en la implementación del Sistema, para la cual será necesario buscar una persona idónea y externa a la organización que logre persuadir a todo el personal a buscar una mejora continua en su desempeño laboral.
- 4) Cubrir todas las necesidades de recursos indispensables para poner en marcha el plan de calidad.

- 5) Llevar a cabo auditorias sorpresivas y frecuentes para evaluar el cumplimiento de los procesos y procedimientos, al mismo tiempo que los objetivos propuestos por cada departamento y por la Gerencia General. La unidad de OIM podría encargarse de esta evaluación.
- 6) No se debe dejar por desapercibido el reconocimiento al buen desempeño y al empeño realizado por los empleados para alcanzar los objetivos propuestos; por lo que será necesario premiar cada trimestre, semestre o anualmente en la fiesta de fin de año al mejor empleado del mes, así como también la Unidad Orgánica que haya proporcionado el mejor servicio a sus clientes. Recordar que los premios no solo pueden ser monetarios. Por supuesto esto indica que no se debe dejar pasar todo buen trabajo desempeñado por todos los empleados, lo que ameritará brindar al menos algún cumplido por cada esfuerzo.



Figura N° 5



**Fuente:** Elaboración propia

## 8. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Las responsabilidades de la Gerencia estará enfocada en la creación de un mejor ambiente de trabajo, en el cual el personal pueda contribuir de mejor manera a logro de los objetivos de calidad.

Se considera que las principales responsabilidades de la Gerencia son:

- a) Convocar a una reunión en el cual la Gerencia deberá dar a conocer al personal cuales son los principios, políticas y objetivos de calidad, de tal manera de involucrarlos y

motivarlos hacia la combinación de sus esfuerzos para su consecución.

- b) Cultivar en todo el personal una filosofía enfocada en el servicio al cliente, tanto externo como interno. Para ello se deberá comenzar por dar a conocer la misión y visión de la organización.
- c) Deberá desarrollar un plan de capacitaciones constantes de las diversas áreas que se identifiquen débiles en el personal, el cual puede ser planificada a nivel departamental.
- d) Establecer y Diseñar procesos adecuados, de tal manera que estos cumplan con las expectativas de los clientes.
- e) Evaluar constantemente los avances del Sistema de Gestión de calidad, determinando a la vez los avances en el logro de los objetivos de calidad o bien implementando acciones correctivas para evitar la desviación de los logros perseguidos. Dichos acciones o mejoras deberán ser comunicadas a todo el personal involucrado a través de reuniones programadas o planificadas.
- f) Proporcionar los recursos financieros y de infraestructura necesarios para poder proporcionar un servicio de calidad a los clientes de la empresa.

- g) Deberá asegurarse de mejorar la comunicación dentro de la empresa, logrando que esta sea más efectiva en sus diferentes niveles.
- h) Implementar un programa de incentivos y reconocimientos a los empleados que muestren un mejor desempeño, de tal manera que se sientan motivados a desarrollar su función con mejor calidad.

### **8.1 GESTIÓN DE RECURSOS**

Tal y como se planteó en el tema anterior, será responsabilidad de la gerencia General proporcionar los recursos necesarios para que los empleados desarrollen en forma eficiente y eficaz su trabajo; las áreas a considerar son:

- Material y equipo: como monitores, teclados, impresoras, papelería, útiles, etc. los cual deberá estar en buen estado y modernizado.
- Tecnología: es decir que los sistemas operativos con los que opere la empresa deberán estar a la vanguardia, presentar datos actualizados, con rangos de fallas mínimas, etc.

- La distribución de la oficina así como la infraestructura: deberán ser diseñadas en forma adecuada a las necesidades de cada departamento, contribuyendo a mejora el flujo del trabajo.
- Recursos motivacionales: en esta área deberá proporcionarse convivios organizaciones, seminarios de relaciones humanas, motivación, valores profesionales, etc. que involucran a todo el personal, con el fin de mejorar el ambiente de trabajo.

Además como parte de la gestión de recursos, se recomienda que se evalúe y controle el manejo de los recursos (material y equipo) proporcionados de tal manera de aprovechar su buen uso, evitando con ello los desperdicios.

## **8.2 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Esta deberá considerarse como un importante tema estratégico para el Grupo Resurrección, por lo cual merece su vital atención y mejoramiento.

En vista de la falta de un proceso para la realización de los servicios y productos que ofrece la organización en estudio, se ha diseñado los siguientes pasos:

**1ª FASE Planificación:**

- 1) Estudio del entorno: incluye tasas bancarias, las principales competencias tales como Jardines del Recuerdo.
- 2) La Dirección deberá determinar objetivos y metas
- 3) Establecer un plan de acción consensado con las gerencias y administradores del cementerio y Funeraria.
- 4) Asignar recursos materiales, financieros y humanos para la ejecución del plan.
- 5) La dirección general también deberá asignar a cada gerencia las responsabilidades respectivas para la implementación.

**2º FASE Diseño del producto o servicio, la cual incluirá los siguientes pasos:**

- 1) Generación de las ideas
- 2) La Gerencia general deberá evaluar cada idea con el fin de seleccionar la mejor.
- 3) En base a la idea seleccionada se procederá al diseño del producto por parte de la Gerencia de operaciones o por

parte del departamento de Servicios Familiares si esté fuese un servicio.

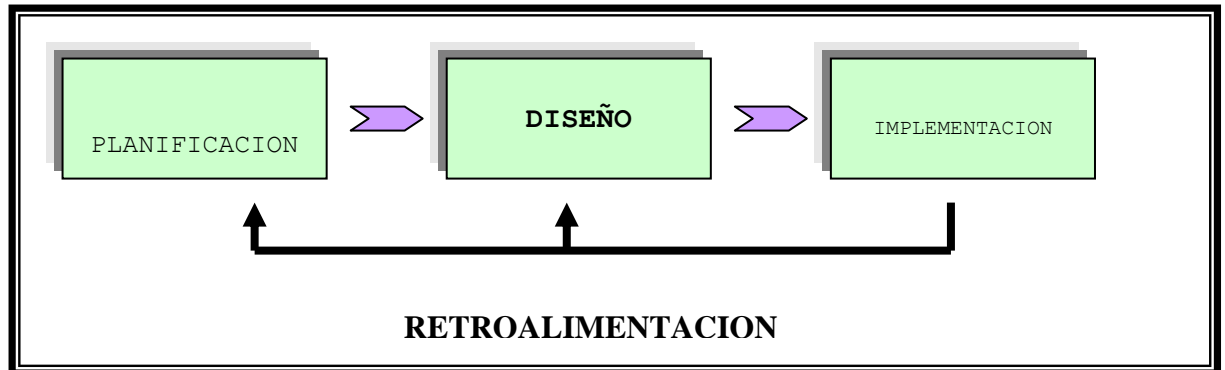
- 4) El departamento responsable, deberá encargarse de realizar las pruebas que sean necesarias.
- 5) En base las pruebas, se procederá a la implementación de mejoras
- 6) El Gerente General será el responsable de determinar el momento en el cual se procederá a realizar el Diseño final.

**3° FASE Implementación de procesos:**

- 1) Diseño del proceso, el cual deberá ser efectuado por EMP.
- 2) Prueba piloto, al igual que para el diseño también deberán realizarse pruebas.
- 3) Evaluación del proceso, en base a las demandas del cliente.
- 4) Implementar las mejoras, de acuerdo a los resultados de las pruebas y evaluaciones constantes que hará el EMP.
- 5) Implementación final.

Gráficamente podría representarse así:

Grafica N°6



Fuente: Elaboración propia

## 9. EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Tomando como base la Norma ISO 9002, la evaluación se deberá llevar a cabo en tres formas:

### a) Evaluación dentro del sistema de gestión de calidad:

El responsable de la implementación del sistema será el EMP el cual deberá evaluar los siguientes factores:

- Identificación y definición apropiada de los procesos de los estratégicos: Funeraria, Cementerio y Cremación.
- Adecuada asignación de responsabilidades del personal involucrado en los procesos de los servicios estratégicos.

- Implementación y mantenimiento de los procedimientos por parte del personal responsable (Servicios Familiares).
- Eficacia y eficiencia observadas en la prestación de dichos servicios, para el cual se recomiendan las herramientas utilizadas en la presente investigación: OTIDAR y ASME.
- Evaluar los Resultados obtenidos.

b) Auditorias del Sistema de gestión de calidad:

El EMP deberá realizarlas tanto en forma interna como externa.

Para las internas se propone hacer:

- 1- Observaciones y monitorear la ejecución de los procedimientos
- 2- Encuestas al personal del Grupo resurrección que proporcionen los datos como obstáculos en el desarrollo de los procedimientos, mejoras, demoras, etc.

Para las externas se puede hacer uso de:

- 1- Buzón de sugerencias
- 2- Implementar la libreta de calificaciones, la cual puede diseñarse según el anexo 7 .





## 10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Por medio de las mediciones y análisis el Grupo Resurrección obtendrá la siguiente información:

- ☞ Comprender que está ocurriendo con la implementación de los procesos
- ☞ Evaluar la necesidad del cambio ya sea en procedimientos, el personal involucrado, políticas, etc.
- ☞ Evaluar el impacto al cambio tanto en el personal de la organización, como
- ☞ Asegurar las ganancias y no solo las financieras.
- ☞ Corregir condiciones fuera de control
- ☞ Establecer prioridades
- ☞ Decir cuando incrementar responsabilidades
- ☞ Determinar cuando proporcionar entrenamiento adicional, sobre todo al personal del departamento de Servicios Familiares y Fuerza de Venta.
- ☞ Plantear la manera de satisfacer nuevas expectativas de los clientes, etc.

Las mediciones y análisis deberán efectuarse durante el primer año de la implementación del sistema se recomienda efectuarlos cada 3 meses; después del primer año se estima conveniente tomar un rango de 6 meses. Estas deberán ser dirigidas a: La Satisfacción del cliente, Empleados y Proveedores.

## **11. REDISEÑO DE PROCESOS**

Los procesos que utiliza el Grupo Resurrección para proporcionar sus servicios deberán ser revisados y evaluados por lo menos cada año con el propósito de mejorarlos cada vez más, suprimiendo pasos innecesarios, demoras o bien cambiando las condiciones de prestación de servicios con fin siempre de mejorar la eficiencia de la empresa.

Los procedimientos rediseñados propuestos para el Grupo Resurrección se muestran en el anexo 8. Pero para lograr la eficiencia propuesta también será necesario aplicar los siguientes cambios:

- 1) Instalar una línea directa en el Departamento de Servicios Familiares exclusiva para atención al cliente, de tal manera

que la Consejera tenga mayor responsabilidad sobre las llamadas y que la recepcionista no pierda el tiempo en localizarlas.

- 2) Además de instalar una línea directa, también se deberá poner un teléfono inalámbrico para que la Consejera al movilizarla para la fotocopidora o bien tenga que buscar alguna cancelación en el archivo pueda cargarlo, evitando: dejar en línea al cliente por lapsos largos y dejar llamadas sin contestar.
- 3) Reestructurar la distribución de la oficina de servicio al cliente, permitiendo una mejor accesibilidad a sitios como el archivo de títulos y cancelaciones.
- 4) Diseñar un solo formulario para el informe de prestación de servicios, para que el consejero no tenga que llenar tantas hojas y tener que repetir datos en todas las hojas; también se recomienda que el llenado del nuevo formulario podría hacerse en el sistema y no tan manual como se ha venido manejando.
- 5) Utilizar medios más modernos para tener un mayor acercamiento con el cliente, tal y como el correo electrónico.

- 6) Mejorar la atención al cliente al momento en que espera que se realice la cremación, es decir que se le debería hacer compañía y ofrecerle un café, agua un jugo, etc.
- 7) Crear fuera del crematorio un lugar adecuado y confortable para que los clientes puedan esperar a que se realice la cremación; ya que el actual muestra un estado de insalubridad que no es grato para ellos.
- 8) La coordinadora de servicios deberá hacer un reporte mensual de las evaluaciones hechas por lo clientes y enviarle el informe al gerente del Departamento de Servicios Familiares con copia a la Gerencia General.
- 9) La instalación de un laboratorio cerca o dentro de la funeraria agilizaría el proceso de la prestación del servicio funerario, ya que en la fecha son muchas horas las que el cliente espera para que el cuerpo sea llevado a capilla y esto por la distancia tan lejana en el que se encuentra actualmente el laboratorio.
- 10) Actualizar los datos que refleja el sistema, de ésta manera no se perdería el tiempo en solicitar el expediente del cliente para determinar que productos le hacen falta y determinar el pago a realizar. Además también se evitarían

errores de vender ubicaciones que no están disponibles o bien inhumar en ubicaciones equivocadas.

- 11) Se deberá instalar el sistema con un mecanismo de actualización diaria, tanto en la funeraria como en el Cementerio. Esto permitirá tener mayor accesibilidad a la información sin necesidad de estar consultando a la oficina central sobre datos determinados sobre el cliente.
- 12) Instalar una caja en la funeraria para que el cliente puede en ese lugar pagar su servicio directamente en caja y que se le pueda dar al instante la factura; de esta manera los consejeros no tendrían que andar cargando el dinero para depositarlo en la caja de la oficina central.
- 13) CAMBIOS EN EL PERSONAL: Los únicos cambios precisos en el personal serán en el departamento de Servicios Familiares, ya que deberá reducirse de 10 consejeros que se contratan siempre a cuatro, dos diurno y dos siempre nocturnos.  
Además de ello será necesario involucrar a todo el personal en la ejecución del sistema de Calidad y para ello será necesario capacitarlos en las áreas indicadas, implementar un sistema de motivación, y otros que ya fueron explicados en el numeral 7 de éste apartado.

## **12. COMPARACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL CON LA PROPUESTA**

A través del rediseño de los procesos se pretende mejorar específicamente la eficiencia de cada procedimiento de los servicios estratégicos, lo que conllevará a proporcionar a los clientes un servicio que satisfaga sus expectativas. En comparación de la situación actual, se espera que además de la eficiencia, la organización pueda posicionarse en el mercado hasta lograr la preferencia por los clientes, lo que se reflejará en el incremento de las ventas y por ende de los ingresos.

Por otro lado también se espera que el desempeño del personal se haya perfeccionado debido a la eliminación de pasos innecesarios y a la mejor claridad de los procedimientos a seguir.

Con el fin de proporcionar un panorama más claro de la comparación actual con la propuesta, se presenta a continuación un detalle de los datos obtenidos a través del método OTIDAR:

**CUADRO N°26 Comparación del proceso del Servicio Funerario actual con la propuesta**

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTUAL			PROPUESTA		
		PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA	PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA
F.1 Organización del servicio	F.1.1 Notificación del Servicio	7	21	75%	3	5	100%
	F.1.2 Recolección de datos	14	31	45.15%	4	13	46.15%
	F.1.3 Determinación de pagos	23	64	65.5%	16	38	78.95%
F.2 Prestación del servicio	F.2.1 Coordinación del servicio Cuerpo	17	80	72.50%	15	54	77.78%
	F.2.2 Preparación del Cuerpo	4	118	83.05%	4	118	83.05%
	F.2.3 Realización de tramites legales	14	104	56.73%	12	94	68.06%
	F.2.4 Traslado del cuerpo al lugar de inhumación.	20	151	50.33%	18	120	61.54%
F.3 Post- prestación del servicio	F.3.1 Preparación de Informe	4	43	100%	3	35	100%
	F.3.2 Seguimiento al Cliente	3	38	47.37%	2	28	28.57%
	F.3.3 Evaluación del Servicio	12	123	39.02%	8	118	70.34%
		118	773		85	623	

Fuente: Anexo 9 y 10

**CUADRO N°27 Comparación del proceso del Servicio de Inhumación actual con la propuesta**

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTUAL			PROPUESTA		
		PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA	PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA
I.1 Organización del servicio	I.1.1 Notificación del Servicio	7	21	75%	3	5	100%
	I.1.2 Recolección de datos	14	31	45.15%	4	13	46.15%
	I.1.3 Determinación de pagos	23	64	65.5%	16	38	78.95%
I.2 Prestación del servicio	I.2.1 Coordinación del Servicio	10	36	29.41%	8	46	65.22%
	I.2.2 Preparación del Servicio	9	235	87.23%	9	145	79.31%
	I.2.3 Servicio de Inhumación	13	105	80.95%	13	105	80.95%
I.3 Post- prestación del servicio	I.3.1 Preparación de Informe	4	43	100%	3	35	100%
	I.3.2 Seguimiento al Cliente	3	38	47.37%	2	28	28.57%
	I.3.3 Evaluación del Servicio	12	123	39.02%	8	118	70.34%
		95	696		66	533	

Fuente: Anexo 9 y 10



**CUADRO N°28 Comparación del proceso del Servicio de Cremación actual con la propuesta**

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTUAL			PROPUESTA		
		PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA	PASOS	TIEMPO	EFICIENCIA
C.1 Organización del servicio	C.1.1 Notificación del Servicio	7	21	75%	3	5	100%
	C.1.2 Recolección de datos	14	31	45.15%	4	13	46.15%
	C.1.3 Determinación de pagos	23	64	65.5%	16	38	78.95%
C.2 Prestación del servicio	C.2.1 Coordinación del servicio	8	46	58.82%	7	45	64.44%
	C.2.2 Realización de tramites	14	104	56.73%	12	94	68.06%
	C.2.3 Cremación	15	200	24.31%	14	171	76.61%
C.3 Post- prestación del servicio	C.3.1 Preparación de Informe	4	43	100%	3	35	100%
	C.3.2 Seguimiento al Cliente	3	38	47.37%	2	28	28.57%
	C.3.3 Evaluación del Servicio	12	123	39.02%	8	118	70.34%
		100	670		69	547	

Fuente: Anexo 9 y 10

Como puede apreciarse en los cuadros anteriores para el servicio funerario tenemos una reducción de 33 pasos y 150 minutos, para el servicio de Inhumación hay una disminución de 29 pasos y 163 minutos; y para el servicio de cremación hay 31 pasos menos lo que equivale a 123 minutos.

Básicamente los cambios se realizaron en los procesos de la Organización del Servicio y en el proceso posterior, ya que fueron los procesos en los que de acuerdo al diagnóstico que reflejaron mayor número de demoras y pasos innecesarios.

También se tienen algunos procedimientos como la preparación del cuerpo y el servicio de Inhumación, que no ha sido modificados;

esto debido a que son los que poseen básicamente los pasos necesarios para realizarlos y porque hay factores difícil de modificar como la del estado del cuerpo a preparar.

Esto no significa que no puedan mejorarse, pero para comenzar se pueden rediseñar aquellos procedimientos en los cuales los cambios sean más factibles. Ya que por supuestos este solo es el inicio de una mejora que se pretende debe ser continua en todas las áreas de la organización.

Utilizando el método PEPSU, el cual fue utilizado en el capítulo dos, se tienen los siguientes resultados:

**Cuadro N° 29** " Matriz de los procesos utilizados para la prestación de los servicios estratégicos del Grupo Resurrección"

PROCESO	PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	USUARIO
Organización del servicio	Básicamente los proveedores de éste proceso son internos, ya que mucha información como que se requiere proviene de la base de. Además de que la papelería a utilizarse es proporcionada por el Departamento de Contabilidad.	Los insumos básicos para el desarrollo de éste proceso son Estados de Cuenta, el cliente y los comprobantes de pago: cajera la Factura.	El producto que se obtienen al final del proceso son las ordenes de pago que deberán efectuarse para poderle prestar el servicio al cliente. Es decir, que esto es determinante para confirmar si el servicio se prestará.	Los usuarios del proceso son los clientes que pueden ser personas naturales o bien empresas que hayan contratado los servicios.

Prestación del Servicio funerario	Se consideran para este proceso como proveedores a los clientes, ya que son los responsables de brindar la documentación e información respectiva para la prestación del servicio y para también la realización de los trámites legales. Además también se considera al dpto. de operaciones ya que los ataúdes son elaborados dentro de la empresa.	Los insumos indispensables a utilizar para la prestación del servicio son: - Transporte, el cual es cubierto por los microbuses a cargo de la Funeraria. - Constancia Médica - Documentos personales del fallecido y de la persona encargada. - Libro de firmas - Ataúd - Mobiliario y Equipo	Con todos los recursos utilizados se logra al final obtener el asentamiento de la partida de defunción, los comprobantes de pago de impuestos, y en sí el cliente obtiene el servicio.	Este servicio es proporcionado tanto a personas naturales como jurídica.
Prestación del Servicio de Inhumación	Dentro de éste proceso se consideran tanto proveedores como externos. En los internos al depto. de Operaciones que proporciona la maquinaria y equipo, Informática que contribuye con el Sistema. En los clientes internos tenemos a los mismos clientes encargados de presentar y firmar la documentación respectiva.	Es importante e indispensable tener la partida de defunción y el recibo de pago de impuestos para poder brindar el servicio. Además se utiliza el estado de cuenta con el fin de conocer la ubicación en la cual se inhumará. Para éste servicio, es necesario tomar en cuenta las leyes y reglamentos	El producto final a obtener esencialmente es la prestación del servicio de Inhumación.	Al igual que en el servicios funerario y Cremación, se considera como usuarios a clientes naturales y jurídicos.

		<p>impuestas por la municipalidad. Como requisito el cliente deberá firmar un formulario en el cual autoriza que se brinde el servicio, si el titular fuese el fallecido, será entonces el beneficiario que firme.</p> <p>Y sobre todo se hará uso de la maquinaria y equipo con el cual se realizará la apertura, cierre y la Inhumación.</p>		
Prestación del servicio de Cremación	Al igual que en el servicios funerario, serán los clientes y el dpto. de operaciones los que se consideran como principales proveedores.	Se utilizarán los mismos insumos que se requieren en la prestación de un servicio Funerario, con la diferencia que también se deberán tomar en cuenta las normas establecidas en la Ley de Cementerios para poder prestar una cremación.	Al final del proceso el cliente obtendrá la partida de defunción, los impuestos cancelados y sobre todo el servicio del crematorio.	Serán las personas naturales como las jurídicas los usuarios de éste servicio.
Post-Servicio	Los únicos proveedores considerado en éste servicio es el cliente, ya que el proporcionaran los documentos y datos necesarios para preparar el informe que deberá contener: Contrato,	Prácticamente los insumos utilizados para este servicios son los documentos anexos al informe, partida de defunción, formulario de reporte, Estados de cuenta, etc.	Al final el producto a obtener ser el - Informe del Servicio prestado, por medio del cual se podrá llevar un control del número de servicios	En éste proceso serán los usuarios el Asistente administrativo quien recibe y revisa los informes y también el Gerente General que recibirá las evaluaciones

	Titular, Fallecido, datos generales del Fallecido, tipo de servicio, Lugar y hora del servicio, anexos como partidas de defunción, recibos de pagos, etc.		en el mes así como el verificar que los cobros se hayan realizado en forma correcta.	hechas por los clientes que recibieron el servicio; con lo cual se espera poder mejorarlos.
--	---	--	--	---

Fuente: Aporte propio

A comparación de la situación actual, puede encontrarse que con la propuesta se eliminan la utilización de documentos utilizados en el procedimiento de la organización y posterior al servicio, tales como el expediente del cliente, ya que bastará solo con ver el Estado de Cuenta; la nota de abono y el comprobante porque se emitirá inmediatamente la factura; y la sustitución de la hoja de 1<sup>a</sup>. Llamada y otros formularios por uno solo.

En cuanto a los clientes se mantienen al igual que los proveedores, ya que en estos no se ha observado mayor problema. A excepción de los proveedores de las placas quienes se recomiendan que sean nacionales y de ésta manera se podrán ordenar y obtener con mayor prontitud las placas.

### **13. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual deberá crearse con el fin de obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la organización.

También son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente las actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol.

El Manual de Procedimientos deberá contener:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Requerimientos
5. Descripción del procedimiento:

- Título del procedimiento
- Objetivos del procedimiento
- Documentos
- Participantes
- Diagrama de flujo del procedimiento
- Fecha de elaboración
- Fecha de última revisión
- Quien lo elabora y autoriza.

En el anexo 11 se presentan los manuales de procedimientos propuestos por Servicios: Funerario, Cementerio y Cremación con el fin de que el lector comprenda con mayor facilidad los pasos a seguir desde el inicio hasta el fin de cada uno de ellos.

#### **14. RECURSOS NECESARIOS**

Para poder implementar los rediseños en los procesos, se requiere que el Grupo Resurrección adquiera por lo menos los siguientes recursos:

### 1) CONSEJEROS FAMILIARES

La empresa deberá contar únicamente con dos consejeros familiares dedicados exclusivamente al servicio al cliente, los cuales solo contarán con sueldo base ya que estos se desligarán totalmente del área de ventas, tampoco recibirán comisiones por ventas en emergencia por lo que sueldo deberá ser mayor al mínimo.

### 2) 1 PERSONA PARA EMP

La que se dedicará al diseño, implementación y evaluación de nuevos procesos y métodos. Al mismo tiempo se dedicará a buscar la automatización de los mismo de tal manera de incrementar su eficiencia constantemente.

### 3) CAPACITACION

Las capacitaciones deberán cubrir áreas como servicio al cliente, gestión de la calidad, etc. Estas tendrán la finalidad de proporcionar al personal de servicio al cliente las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo con mayor eficiencia. Se recomienda que estas capacitaciones sean impartidas por personal externo a la organización los cuales deberán ser especialistas en el área.



## 4) 2 TELEFONO INALÁMBRICO

Para ser utilizado en el departamento de servicio al cliente, ya que las consejeras constantemente se trasladan a otras áreas y no hay quien reciba la llamada en esos instantes.

## 5) EQUIPO HARDWARE:

- 2 COMPUTADORAS

- MODULOS PARA COMPUTADORAS

Una se destinará a la Funeraria y la otra quedará para uso de una Consejera ya que actualmente solo se cuenta con una.

## 6) PAPELERIA Y ÚTILES

El departamento deberá estar dotado de la papelería y útiles necesarios para su funcionamiento.

## 7) INVERSIÓN EN REDISTRIBUCION DE OFICINA

Cada consejera deberá tener su propia oficina y por separado con el fin de tener privacidad para tratar asuntos importantes con los clientes. Dichas oficinas deberán mostrar un ambiente acoger y dar una buena presentación a los clientes.

## 8) ACTUALIZACION DEL SISTEMA:

Con el fin de eliminar las deficiencias encontradas en las bases de datos la empresa deberá contratar cinco personas durante seis meses que haga una revisión por contrato de expediente, estados de cuenta y cualquier otra información que se considere pertinente.

## 9) 1 SERVIDOR

Deberá adquirirse un servidor con la capacidad adecuada a las necesidades de la empresa, el cual deberá minimizar errores al momento de estar consultando la base de datos y brindar la información en forma eficiente.

**PRESUPUESTO PROYECTADO PARA 6 MESES**

		<b>MENSUAL</b>	<b>MONTO</b>
SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO			\$600.00
SUELDOS Y SALARIOS		16,000	\$96,000
CAPACITACION			\$15,000
MOBILIARIO Y EQUIPO:		\$4,800	\$4,800
2 COMPUTADORAS	\$1,700		
2 MODULOS	\$3,000		
1 TELEFONO INALÁMBRICO	\$ 100		
SERVIDOR			\$6,000
PROYECTO DE ESTRUCTURACIÓN			\$5,000
PAPELERIA Y UTILES		\$ 200	\$12,000
IMPREVISTOS (20%)			\$13,940
<b>TOTAL</b>			<b>\$153,340</b>

Para la redistribución de la oficina no se toma en cuenta mano de obra, ya que la empresa cuenta con personal que la puede llevar a cabo.

Con todos los cambios propuestos en el presente capítulo se pretende mejorar la eficiencia de los procesos estratégicos del Grupo Resurrección. Hay que tomar en cuenta que los cambios y acciones propuestas son factibles de llevarse a cabo, ya que se ha considerado en la mayor medida utilizar los recursos propios de la empresa. En cuanto a al tiempo necesario para llevarse a cabo, se prepone a continuación el siguiente cronograma.



**BIBLIOGRAFÍA**

## LIBROS:

ALBRECHT, Karl. La Excelencia en el Servicio. 1ª. Edición, Colombia: 3R Editores LTDA, 1998.

CHASE, Richard B., Administración de producción y operaciones: Manufactura y Servicio. 8ª. Edición, editorial McGraw Hill Septiembre 2000.

HARRINGTON, H. James. Administración Total del mejoramiento continuo, 1ª. Edición, Colombia, editorial McGraw Hill, 2000.

IVANCEVICH, John M. Y otros, Gestión de calidad y Competitividad, 1ª. Edición en español, España, editorial McGraw Hill, 1997.

MALEVICINO, Guillermo A. Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Admón.. Pública, Potencialidades para un cambio gerencial. Buenos Aires, Argentina, 2001.

SCHROEDE, Roger G. Administración de Operaciones, 3a. edición, México, editorial: McGraw Hill, 1992.

## TESIS:

CORTEZ, Sandra Magali, y otros, Diseño de un programa de administración de calidad total como estrategia para mejorar la prestación de servicios en al Alcaldía Municipal de Ahuachapan San Salvador, El Salvador: Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas, 2002.

GARAY CORONADO, Carmen Beatriz y otros, Rediseño de los procesos y adquisiciones y contrataciones. San Salvador, El Salvador: Universidad , 2004.

GUTIÉRREZ CISNEROS, Silvia Carolina, y otros. Propuesta de atención al cliente para la eficiencia en la prestación de servicios de la Alcaldía Municipal de la Unión Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas, 2003.

QUIJANO SANDOVAL, Ing. Angel Norberto y otros. Plan de Gestión de la Calidad para el proceso de créditos metropolitana Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas, 2004.

**OTROS:**

RASO, Alfonso, Sistema de aseguramiento de la calidad y Normas ISO 9001 (Sumario)

Norma Española editada por AENOR 2000

<http://www.aiteco.com>

<http://www.buscarportal.com>

<http://www.iso.cl>

<http://www.catacumbe.com>

<http://www.cmri.org>

<http://www.eladios.com>

<http://www.reforma.com>

ANEXOS





# ANEXO 1

## HOJA DE 1a. LLAMADA

## GRUPO RESURRECCION

### HOJA DE LA PRIMERA LLAMADA

Inhumación  Cremación  Servicio Funerario

Titular: \_\_\_\_\_ Contrato No. \_\_\_\_\_

Fallecido:		Sexo:	Edad:
DUI:	Lugar de nacimiento:	Fecha de nacimiento:	
Extendido:		Fecha de defunción:	
Lugar de fallecimiento: Hospital <input type="checkbox"/> Asilo <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		Fecha de defunción:	
Dirección: _____			
Ciudad del deceso:		País del deceso:	
Estado civil:	Ocupación:	Nombre del cónyuge:	
Dirección de residencia: _____			Teléfono:
Nombre del padre:		Nombre de la madre:	
Persona que proporciona la información:	Dirección: _____	Teléfono:	
Lugar del servicio:	Cementerio:		
Fecha:	Hora:	Fecha:	Hora:
Embalsamado: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Ataud:	Ubicación:	Nivel:
			Cripta:
			Servicio:
Paquete de servicios: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Messenger: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Limosina: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Consejera:		Firma:	

Observaciones:

---



---



---



---

**ANEXO 2**  
**MODELADO**  
**DE**  
**PROCEDIMIENTOS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de datos										REF.:F.1.2 / I.1.2 / C.1.2					
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	8				
										<input type="checkbox"/> Transporte	2				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	2				
										<input type="checkbox"/> Demoras	1				
										<input type="checkbox"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	1				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido.						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera da instrucciones a cliente						
3	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera notifica a cliente que se le llamara nuevamente						
4	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera busca el contrato en el sistema						
5	3	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera hace requisición de expediente						
6	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista recibe requisición						
7	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera espera que le traigan el expediente						
8	9	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista va al archivo						
9	0	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista busca el expediente						
10	9	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista regresa con el exp.						
11	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista registra documentos de exp.						
12	3	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera pregunta si ya esta el exp.						
13	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivista entrega el expediente						
14	3	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera revisa datos del expediente						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Determinación del pago										REF.: F.1.3 / I.1.3 / C.1.3 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	16				
										<input type="checkbox"/> Transporte	3				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	3				
										<input type="checkbox"/> Demoras	1				
										<input type="checkbox"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero revisa el Estado de Cuenta						
2	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero revisa el Expediente						
3	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero Calcula el pago del IVA						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero verifica si hay que pagar complemento						
5	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero determina que productos le faltan						
6	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero informa a cliente los pagos que debe realizar						
7	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega el dinero al consejero						
8	0	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero elabora nota de abono						
9	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero ingresa el contrato						
10	5	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero se traslada al dpto. de cobros						
11	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero solicita a una Gestora de cobros que le emita el comprobantes						
12	0	8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera espera a que elaboren el comprobante.						
13	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestora emite el comprobante de Ingreso						
14	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestora entrega el comprobante de ingreso a consejera						
15	2	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera se traslada a Caja						
16	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega Nota de Abono, Comprobante y dinero a Cajera						
17	0	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera revisa comprobante y cuenta el dinero						
18	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera sella los comprobantes de pago						
19	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera ingresa el dinero						
20	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera emite factura						
21	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera entrega la factura a la consejera						
22	5	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera se traslada a donde el cliente						
23	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega la factura						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio				REF.: F.2.1 172											
				Hoja 1 de 1											
EMPRESA: Funerales Las Flores			Resumen de pasos												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares			Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia									
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____			<input type="radio"/> Operaciones	12											
			<input type="checkbox"/> Transporte	4											
			<input type="checkbox"/> Revisiones	1											
			<input type="checkbox"/> Demoras	0											
			<input type="checkbox"/> Archivos	0											
			<input type="checkbox"/> Combinado	0											
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. llamada, Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa a personal del servicio que prepare la capilla						
5	6	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio revisa la disponibilidad y estado de la capilla						
6	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio informa la disponibilidad de la capilla a la Coordinadora						
7	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía a motorista a recoger el cuerpo						
8	-	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista sale a recoger el cuerpo						
9	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista pide a cliente: DUI, Constancia medica y la ropa para su velación.						
10	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega documentación y vestuario a motorista						
11	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista traslada el cuerpo a la camilla						
12	-	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista ingresa la camilla al microbús						
13	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se retira						
14	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista informa a coordinadora que se dirige al laboratorio						
15	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa al personal del laboratorio que esta en camino el cuerpo						
16	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora elabora rótulos						
17	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora coloca los rótulos en la capilla y entrada de la funeraria						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación del cuerpo										REF.: F.2.2 Hoja 1 de 1							
EMPRESA: Funerales Las Flores										Resumen de pasos							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo		Actual		Propuesto		Diferencia	
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones		3					
										<input type="checkbox"/> Transporte		1					
										<input type="checkbox"/> Revisiones		0					
										<input type="checkbox"/> Demoras		0					
										<input type="checkbox"/> Archivos		0					
<input type="checkbox"/> Combinado		0															
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar		
1	-	20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista lleva cuerpo a laboratorio								
2	0	90	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de laboratorio prepara el cuerpo								
3	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de laboratorio coloca el cuerpo en el ataúd								
4	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de laboratorio entrega el féretro a motorista								
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de Tramites Legales										REF.: F.2.3 / C.2.3					
EMPRESA: Funerales Las Flores										Hoja 1 de 1					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Resumen de pasos					
										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>										<input type="radio"/> Operaciones	11				
FECHA: Septiembre de 2004										<input type="checkbox"/> Transporte	3				
HECHO POR: _____										<input type="checkbox"/> Revisiones	0				
										<input type="checkbox"/> Demoras	0				
										<input type="checkbox"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera pide a cliente pago para los impuestos						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega el pago a Consejera						
3	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera Recibe el dinero						
4	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera llena solicitud						
5	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega a motorista el pago para impuesto, DUI de fallecido y Constancia medica						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera envía a motorista a realizar tramites .						
7	-	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a la Alcaldía						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista saca copias de los documentos						
9	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista hace el asiento de la partida de defunción						
10	-	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a las oficinas del cementerio General						
11	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista hace el pago de impuestos						
12	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista retorna a la funeraria						
13	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista entrega documentación a Consejera						
14	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega documentación a cliente.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

EMPRESA: Funerales Las Flores	Resumen de pasos			
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares	Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____	<input type="radio"/> Operaciones	14		
	<input type="radio"/> Transporte	5		
	<input type="checkbox"/> Revisiones	1		
	<input type="checkbox"/> Demoras	0		
	<input type="checkbox"/> Archivos	0		
	<input type="checkbox"/> Combinado	0		

Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero avisa a personal de servicio que se preparen para la salida						
2	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista revisa la Carroza Fúnebre						
3	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista estaciona la Carroza						
4	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista pide a consejera la documentación.						
5	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero entrega documentos a motorista						
6	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero avisa a cliente 10 minutos antes de salir de la funeraria						
7	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero indica al personal de servicio que pueden retirar el féretro						
8	8	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio retira el féretro de la capilla						
9	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio ingresa el féretro a la carroza Fúnebre						
10	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio saca las flores de capilla						
11	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero coordina la salida de la carroza y acompañantes						
12	-	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a la iglesia						
13	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio bajan el féretro						
14	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio ingresan el féretro a la iglesia						
15	0	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio espera que termine la misa						
16	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio sacan de la iglesia el féretro						
17	-	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada al cementerio						
18	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio bajan al féretro						
19	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio entregan documentos a encargado en el Cementerio						
20	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio se retira						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										REF.: I.2.1 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	6				
										<input type="radio"/> Transporte	2				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1				
										<input type="radio"/> Demoras	1				
										<input type="radio"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa a encargado del parque del servicio						
5	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del Parque solicita datos						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía por fax los datos						
7	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora espera que reciban el fax						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del parque recibe el fax						
9	0	4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del Parque revisa los datos						
10	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Enc. del Parque da el visto bueno a Coordinadora de Servicios						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación del servicio										REF.: I.2.2 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	7				
										<input type="radio"/> Transporte	1				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1				
										<input type="radio"/> Demoras	0				
										<input type="radio"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del parque recibe notificación del servicio						
2	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del parque asigna a personal de servicio						
3	-	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio y Encargado del parque identifican la ubicación						
4	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio toma medidas						
5	-	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio lleva herramientas a la propiedad						
6	0	120	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio hace la apertura de la propiedad						
7	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca la cripta						
8	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca alfombras, sillas, atril, portacoronas, desensores, todos, etc.						
9	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio se prepara para esperar a clientes						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Inhumación										REF.: I.2.3 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	11				
										<input type="checkbox"/> Transporte	1				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1				
										<input type="checkbox"/> Demoras	0				
										<input type="checkbox"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	-	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera llega al lugar del entierro						
2	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera revisa ubicación						
3	0	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera recibe a clientes						
4	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera ordena a los clientes						
5	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera da las palabras de bienvenida						
6	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera hace la ceremonia						
7	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera ordena el descenso del féretro						
8	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca el féretro en el desensor						
9	0	8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal de servicio baja el féretro						
10	0	8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca la tapadera de la cripta						
11	0	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal de servicio sella con cemento la cripta						
12	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal de servicio cierra la propiedad						
13	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera despide a cliente						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										REF.: C.2.1 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Funerales Las Flores										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	5				
										<input type="radio"/> Transporte	1				
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1				
										<input type="radio"/> Demoras	1				
										<input type="radio"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinado	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa a encargado del parque del crematorio						
5	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del crematorio solicita datos						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía por fax los datos						
7	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora espera que reciban el fax						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del crematorio recibe el fax						
9	0	4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Enc. del crematorio revisa los datos						
10	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Enc. del crematorio da el visto bueno a Coordinadora de Servicios						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación										REF.: C.2.3					
										Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Funerales Las Flores					Resumen de pasos										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares					Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia							
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____					<input type="radio"/> Operaciones	9									
					<input type="radio"/> Transporte	2									
					<input type="checkbox"/> Revisiones	0									
					<input type="radio"/> Demoras	2									
					<input type="radio"/> Archivos	1									
					<input type="checkbox"/> Combinado	1									
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora avisa a encargado de crematorio						
2	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado prepara el crematorio						
3	0	8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado de crematorio enciende el horno						
4	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado ingresa el cuerpo en el horno						
5	0	90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado espera que el cuerpo sea incinerado						
6	0	8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado saca cenizas y osamenta del horno						
7	0	45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado espera que a que se enfríen						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado separa las cenizas de la osamenta						
9	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado homogeniza la osamenta						
10	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado coloca las cenizas en una bolsa						
11	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado guarda en la urna la bolsa con cenizas						
12	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado entrega la urna al consejero						
13	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero entrega la urna al cliente.						
14	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero solicita firma de recibido						
15	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente firma de Recibido						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación de Informe										REF.F.3.1 / I.3.1 / C.3.1 Hoja 1 de 1							
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo		Actual		Propuesto		Diferencia	
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>										<input type="radio"/> Operaciones		4					
FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>										<input type="checkbox"/> Transporte		0					
HECHO POR: _____										<input type="checkbox"/> Revisiones		0					
										<input type="checkbox"/> Demoras		0					
										<input type="checkbox"/> Archivos		0					
										<input type="checkbox"/> Combinado		0					
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar		
1	0	8	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero llena hoja de Servicio								
2	0	10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero llena hoja de detalle de pagos								
3	0	20	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero anexa Estados Cuenta, DUI de fallecido, Recibo de impuestos y Hoja de 1ª llamada								
4	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero entrega documentos al Asistente administrativo.								
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento a cliente										REF.: F.3.2 / I.3.2 / C.3.2							
										Hoja 1 de 1							
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo		Actual		Propuesto		Diferencia	
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones		2					
										<input type="radio"/> Transporte		1					
										<input type="checkbox"/> Revisiones		0					
										<input type="radio"/> Demoras		0					
										<input type="radio"/> Archivos		0					
<input type="checkbox"/> Combinado		0															
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar		
1	0	8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera concerta cita con cliente								
2	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera prepara documentos que llevara a cliente								
3	-	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera visita a cliente								
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>									

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Evaluación del servicio										REF.: F.3.3 / I.3.3 / C.3.3							
										Hoja 1 de 1							
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo		Actual		Propuesto		Diferencia	
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones		8					
										<input type="radio"/> Transporte		4					
										<input type="checkbox"/> Revisiones		0					
										<input type="checkbox"/> Demoras		0					
										<input type="checkbox"/> Archivos		0					
										<input type="checkbox"/> Combinado		0					
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar		
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora elabora cuestionario								
2	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora entrega cuestionario a motorista								
3	-	30	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista lleva cuestionario a cliente								
4	-	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se retira								
5	0	10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente llena cuestionario								
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora llama a cliente para ver si lleno el cuestionario								
7	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía a motorista a recoger cuestionario								
8	-	20	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista va donde el cliente								
9	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega a motorista la carta								
10	-	20	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista trae la carta a la oficina								
11	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista entrega cuestionario a coordinadora de venta								
12	0	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora de ventas entrega cuestionario Gerente General								
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									

**ANEXO 3  
ACTUALIZACION  
DE  
PROCEDIMIENTOS  
ACTUALES**

## OTIDAR PROCEDIMIENTO NOTIFICACION DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN: F.1.1 / I.1.1 / C.1.1		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares												
PROCESO: PRE-SERVICIO		TECNICO: Promedio										
PROCEDIMIENTO: Notificación del servicio												
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido			TOTAL	
								CLIENTE	RECEPCIONISTA	CONSEJERA	T (MIN)	%
1	Llama por teléfono a la oficina	+						2			2	16.67%
2	Atiende la llamada	+							1		1	8.33%
3	Explica que servicio necesita	+						1			1	8.33%
4	Busca a consejero de turno	+							3		3	25.00%
5	Pasa la llamada	+							2		2	16.67%
6	Atiende la llamada	+								1	1	8.33%
7	Explica que servicio necesita	+						2			2	16.67%
<b>TOTAL</b>											<b>12</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO RECOLECCION DE DATOS

IDENTIFICACIÓN: F.1.2 / I.1.2 / C.1.2		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares											
PROCESO:		TECNICO: Promedio									
PROCEDIMIENTO: Recolección de datos											
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido		TOTAL	
								CONSEJERA	ARCHIVISTA	T (MIN)	%
1	Pregunta datos a cliente	+						5		5	16.13%
2	Da instrucciones a cliente	+						1		1	3.23%
3	Notifica a cliente que se le llamara nuevamente	+						1		1	3.23%
4	Busca el contrato en el sistema	+						2		2	6.45%
5	Hace requisición de expediente	+						2		2	6.45%
6	Recibe requisición	+							1	1	3.23%
7	Espera que le traigan el expediente	+						5		5	16.13%
8	Va al archivo	+							2	2	6.45%
9	Busca el expediente	+							2	2	6.45%
10	Regresa con el exp.	+							2	2	6.45%
11	Registra documentos de exp.	+							1	1	3.23%
12	Pregunta si ya esta el exp.	+						1		1	3.23%
13	Entrega el expediente	+							1	1	3.23%
14	Revisa datos del expediente	+						5		5	16.13%
<b>TOTAL</b>										<b>31</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO DETERMINACION DE PAGOS

IDENTIFICACIÓN: F.1.3 / I.1.3 / C.1.3		FECHA:											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Prunedin											
PROCESO: Pr-servicio													
PROCEDIMIENTO: Determinación de pagar													
N°	Descripción de Actividad	○	◐	◑	◒	◓	◔	Tiempo consumido				TOTAL	
								CONSEJERA	CLIENTE	GESTORA	CAJERA	T(MIN)	%
1	Revisa el Estado de Cuenta							2				2	3.13%
2	Revisa el Expediente							5				5	7.81%
3	Calcula el pago del IVA							1				1	1.56%
4	Verifica pagar pendiente							1				1	1.56%
5	Determina que producir lo faltan							2				2	3.13%
6	Informa a cliente las pagar a hacer							1				1	1.56%
7	Entrega el dinero al cajero/a								1			1	1.56%
8	Elabora nota de abono							3				3	4.69%
9	Ingresar el contrato							15				15	23.44%
10	Se traslada al dpto. de cobrar							3				3	4.69%
11	Salicita a que emitan comprobante							2				2	3.13%
12	Espera a que elaboren el comprobante.							8				8	12.50%
13	Emito el comprobante de Ingresar								5			5	7.81%
14	Entrega el comprobante de ingresar a cajero/a								1			1	1.56%
15	Se traslada a Caja							1				1	1.56%
16	Entrega Nota de Abono, Comprobante y dinero a Cajero							1				1	1.56%
17	Revisa comprobante y cuenta el dinero									3		3	4.69%
18	Sella el comprobante de pago									1		1	1.56%
19	Ingresar el dinero									2		2	3.13%
20	Emito factura									2		2	3.13%
21	Entrega la factura a la cajero/a									1		1	1.56%
22	Se traslada a dando el cliente							2				2	3.13%
23	Entrega la factura							1				1	1.56%
<b>TOTAL</b>												<b>64</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO COORDINACION DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN:F.2.1		FECHA:												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Primo dia												
PROCESO: Servicio Funeraria														
PROCEDIMIENTO:Coordinación del Servicio														
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	◻	Tiempo consumido					TOTAL	
								CONSEJERA	CLIENTES	COORDINADORA	PER.SERV.	MOTORISTA	T(MIN)	%
1	Llena hoja de 1ª llamada							15					15	18.75%
2	Entrega hoja de 1ª llamada, Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de							2					2	2.50%
3	Recibe información									2			2	2.50%
4	Informa a personal del servicio que prepare la capilla									1			1	1.25%
5	Revisa la disponibilidad y estado de la									10			10	12.50%
6	Informa la disponibilidad de la capilla a la Coordinadora									2			2	2.50%
7	Envía a matarita a recoger el cuerpo									5			5	6.25%
8	Saldo a recoger el cuerpo											3	3	3.75%
9	Pide a cliente: DUI, Cartancia medica y lares para su velación.											1	1	1.25%
10	Entrega documentación y vestuario a matarita								5				5	6.25%
11	Traslada el cuerpo a la camilla											5	5	6.25%
12	Ingrasa la camilla al micrófono											3	3	3.75%
13	Se retira											2	2	2.50%
14	Informa a coordinadora que se dirige al laboratorio											2	2	2.50%
15	Informa al personal del laboratorio que están camino al cuerpo									2			2	2.50%
16	Elabora rúfular									15			15	18.75%
17	Coloca la rúfular en la capilla y entrada de la funeraria									5			5	6.25%
													<b>80</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO PREPARACION DEL CUERPO

IDENTIFICACIÓN:F.2.2			FECHA:							
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares			TECNICO:Promedio							
PROCESO: Servicio Funerario										
PROCEDIMIENTO:Preparación del cuerpo										
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	Tiempo consumido		TOTAL	
							MOTORISTA	PER. LAB.	T(MIN)	%
1	Lleva cuerpo a laboratorio						20		20	16.95%
2	Prepara el cuerpo							90	90	76.27%
3	Coloca el cuerpo en el ataúd							5	5	4.24%
4	Entrega el féretro a motorista							3	3	2.54%
<b>TOTAL</b>									<b>118</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO REALIZACION DE TRAMITES LEGALES

IDENTIFICACIÓN:F.2.3 / C.2.3			FECHA:								
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares			TECNICO:Promedio								
PROCESO: Servicio Funerario											
PROCEDIMIENTO:Realización de Trámites Legal											
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	Tiempo consumido			TOTAL	
							CONSEJERA	CLIENTE	MOTORISTA	T(MIN)	%
1	Pide a cliente pago para los impuestos						5			5	4.81%
2	Entrega el pago a Consejera							1	1	0.96%	
3	Recibe el dinero						1		1	0.96%	
4	Llena solicitud						5		5	4.81%	
5	Entrega a motorista el pago para impuesto, DUI de fallecido y Constancia medica						1		1	0.96%	
6	Envía a motorista a realizar trámites .						5		5	4.81%	
7	Se traslada a la Alcaldía								15	14.42%	
8	Saca copias de los								5	4.81%	
9	Hace el asiento de la partida de defunción								15	14.42%	
10	Se traslada a las oficinas del cementerio General								15	14.42%	
11	Hace el pago de impuestos								15	14.42%	
12	Retorna a la funeraria								15	14.42%	
13	Entrega documentación a								3	2.88%	
14	Entrega documentación a						3		3	2.88%	
<b>TOTAL</b>									<b>104</b>	<b>100.00%</b>	

## OTIDAR PROCEDIMIENTO : TRASLADO DEL CUERPO AL LUGAR DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN:F.2.4		FECHA:												
DEPARTAMENTO: <i>Servicio Familiar</i>														
PROCESO: <i>Servicio Funerario</i>		TECNICO: <i>Primo dia</i>												
PROCEDIMIENTO: <i>Traslado del cuerpo</i>														
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	◇	▽	⊗	Tiempo consumido				TOTAL		
								PER.SERV.	CONSEJERA	MOTORISTA	ARCHIVISTA	T(MIN)	%	
1	Aviso a personal de servicio que se preparen para la salida								2				2	1.32%
2	Revisa la Carroza Fúnebre									15			15	9.93%
3	Estaciona la Carroza									5			5	3.31%
4	Pide a consejera la									2			2	1.32%
5	Entrega documentos a								1				1	0.66%
6	Avisa a cliente 10 minutos antes de salir de la funeraria								2				2	1.32%
7	Indica al personal de servicio que pueden retirar el féretro								2				2	1.32%
8	Retira el féretro de la capilla							5					5	3.31%
9	Ingreso el féretro a la carroza Fúnebre							5					5	3.31%
10	Saca las flores de capilla							5					5	3.31%
11	Coordina la salida de la carroza y acompañantes								5				5	3.31%
12	Se traslada a la iglesia									25			25	16.56%
13	Bajan el féretro							5					5	3.31%
14	Ingresan el féretro a la iglesia							5					5	3.31%
15	Espera que termine la misa							30					30	19.87%
16	Servicio sacan de la iglesia el féretro							5					5	3.31%
17	Se traslada al cementerio									20			20	13.25%
18	Bajan al féretro							5					5	3.31%
19	Entregan documentar a encargada en el Cementerio							2					2	1.32%
20	Se retira							5					5	3.31%
<b>TOTAL</b>													<b>151</b>	<b>100.00%</b>



## OTIDAR PROCEDIMIENTO COORDINACION DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN: I. 2. 1		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares												
PROCESO: Servicio de Inhumación		TECNICO: Promedio										
PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio												
Nº	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido			TOTAL	
								ENC. PAR.	CONSEJERA	COORDINADORA	T (MIN)	%
1	Llena hoja de 1ª llamada	*						15			15	29.41%
2	Entrega hoja de 1ª llamada, Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.	*						2			2	3.92%
3	Recibe información	*								2	2	3.92%
4	Informa a encargado del parque del servicio	*								1	1	1.96%
5	Solicita datos	*					2				2	3.92%
6	Envía por fax los datos	*								5	5	9.80%
7	Espera que reciban el fax	*								10	10	19.61%
8	Recibe el fax	*					5				5	9.80%
9	Revisa los datos	*					4				4	7.84%
10	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios	*					5				5	9.80%
<b>TOTAL</b>											<b>51</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO PREPARACION DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN: I. 2. 2		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares											
PROCESO: Servicio de Inhumación		TECNICO: Promedio									
PROCEDIMIENTO: Preparación del servicio											
Nº	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido		TOTAL	
								ENC. PARQ.	PERS. SERV.	T (MIN)	%
1	Recibe notificación del servicio	*						5		5	2.13%
2	Asigna a personal de servicio	*						10		10	4.26%
3	Identifican la ubicación	*							15	15	6.38%
4	Toma medidas	*							15	15	6.38%
5	Lleva herramientas a la propiedad	*							15	15	6.38%
6	Hace la apertura de la propiedad	*							120	120	51.06%
7	Coloca la cripta	*							20	20	8.51%
8	Coloca alfombras, sillas, atril, portacoronas, desensores, todos, etc.	*							20	20	8.51%
9	Prepara para esperar a clientes	*							15	15	6.38%
<b>TOTAL</b>										<b>235</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN: I. 2. 3		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares											
PROCESO: Servicio de Inhumación		TECNICO: Promedio									
PROCEDIMIENTO: Prestación del Serv. de Inhumación											
N°	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido		TOTAL	
								CONSEJERA	PERS. SERV.	T (MIN)	%
1	Llega al lugar del entierro	*						15		15	14.29%
2	Revisa ubicación							5		5	4.76%
3	Recibe a clientes	*						10		10	9.52%
4	Ordena a los clientes	*						5		5	4.76%
5	Da las palabras de bienvenida	*						5		5	4.76%
6	Hace la ceremonia	*						15		15	14.29%
7	Ordena el descenso del féretro	*						2		2	1.90%
8	Coloca el féretro en el desensor	*							2	2	1.90%
9	Baja el féretro	*							8	8	7.62%
10	Coloca la tapaderera de la cripta	*							8	8	7.62%
11	Sella con cemento la cripta	*							10	10	9.52%
12	Cierra la propiedad	*							15	15	14.29%
13	Despide a cliente	*						5		5	4.76%
<b>TOTAL</b>										<b>105</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE CREMACION

IDENTIFICACIÓN: C. 2. 1		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares												
PROCESO: Servicio de Cremación		TECNICO: Promedio										
PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio												
N°	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido			TOTAL	
								ENC. CREM.	CONSEJERA	COORDINADORA	T (MIN)	%
1	Llena hoja de 1ª llamada	*							15		15	29.41%
2	Entrega hoja de 1ª llamada, Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.	*							2		2	3.92%
3	Recibe información	*								2	2	3.92%
4	Informa a encargado del parque del crematorio	*								1	1	1.96%
5	Solicita datos	*						2		2	3.92%	
6	Envía por fax los datos	*								5	5	9.80%
7	Espera que reciban el fax	*								10	10	19.61%
8	Recibe el fax	*						5		5	9.80%	
9	Revisa los datos	*						4		4	7.84%	
10	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios	*						5		5	9.80%	
<b>TOTAL</b>										<b>51</b>	<b>100.00%</b>	

## OTIDAR PROCEDIMIENTO CREMACION

IDENTIFICACIÓN: C. 2.3		FECHA:												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Promedio												
PROCESO: Servicio de Cremación		TECNICO: Promedio												
PROCEDIMIENTO: Cremación		TECNICO: Promedio												
Nº	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	◻	Tiempo consumido				TOTAL		
								CONSEJERO	CLIENTE	ENC. CRE.	COORDINADORA	T (MIN)	%	
1	Avisa a encargado de crematorio	*								5			5	2.29%
2	Prepara el crematorio	*											15	6.88%
3	Enciende el horno	*											8	3.67%
4	Ingresa el cuerpo en el horno	*											3	1.38%
5	Espera que el cuerpo sea												90	41.28%
6	Saca cenizas y osamenta del horno	*											8	3.67%
7	Espera que a que se enfríen	*											45	20.64%
8	Separa las cenizas de la osamenta	*											5	2.29%
9	Homogeniza la osamenta	*											20	9.17%
10	Coloca las cenizas en una bolsa	*											3	1.38%
11	Guarda en la urna la bolsa con cenizas	*											3	1.38%
12	Entrega la urna al consejero	*											2	0.92%
13	Entrega la urna al cliente.	*											2	0.92%
14	Solicita firma de recibido	*											3	1.38%
15	Firma de Recibido	*											2	2.75%
<b>TOTAL</b>													<b>218</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO PREPARACION DE INFORME

IDENTIFICACIÓN: F. 3.1 / I. 3.1 / C. 3.1		FECHA:												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Promedio												
PROCESO: Post-servicio		TECNICO: Promedio												
PROCEDIMIENTO: Preparación de Informe		TECNICO: Promedio												
Nº	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	◻	Tiempo consumido				TOTAL		
								CONSEJERA	CLIENTE	ENC. CRE.	COORDINADORA	T (MIN)	%	
1	Llena hoja de Servicio	*											8	18.60%
2	Llena hoja de detalle de pagos	*											10	23.26%
3	Anexa Estados Cuenta, DUI de fallecido, Recibo de impuestos y Hoja de 1ª llamada	*											20	46.51%
4	Entrega documentos al Asistente Administrativo	*											5	11.63%
<b>TOTAL</b>													<b>43</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO AL CLIENTE

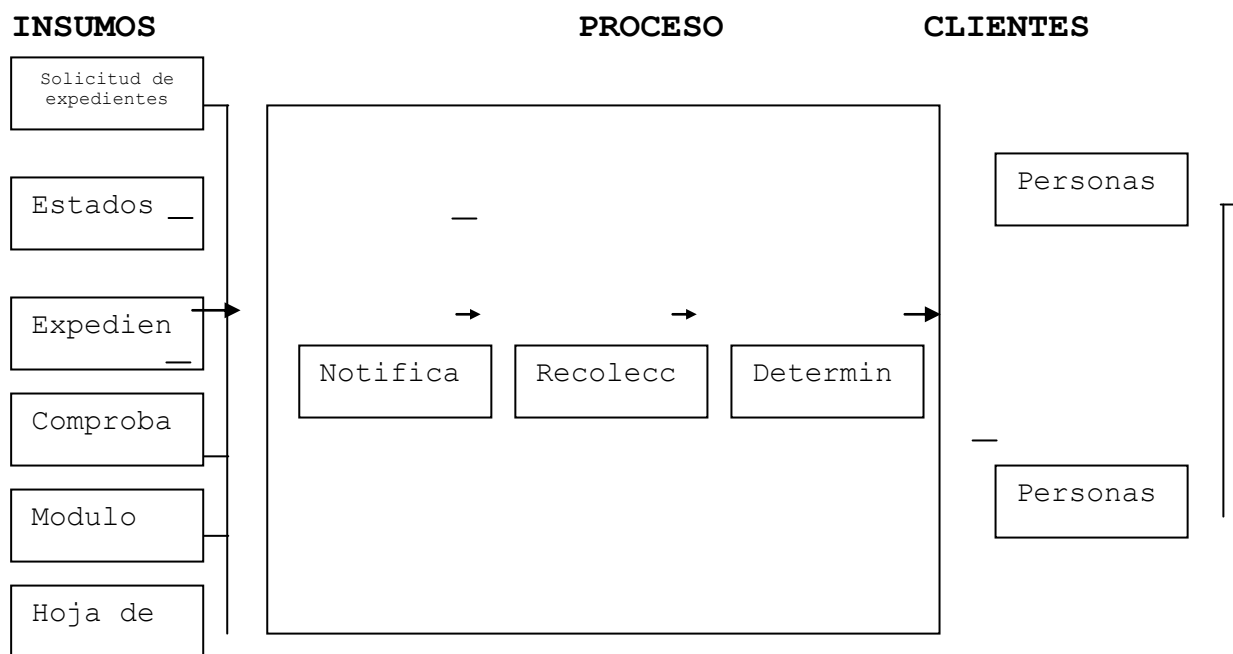
<b>IDENTIFICACIÓN: F.3.2 / I.3.2 / C.3.2</b>				<b>FECHA:</b>						
<b>DEPARTAMENTO: Servicios Familiares</b>										
<b>PROCESO: Post-Servicio</b>				<b>TECNICO: Promedio</b>						
<b>PROCEDIMIENTO: Seguimiento al cliente</b>										
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido		
								CONSEJERA	T (MIN)	%
1	Concerta cita con cliente	*						8	8	21.05%
2	Prepara documentos que llevara a cliente	*						10	10	26.32%
3	Visita a cliente	*						20	20	52.63%
<b>TOTAL</b>								<b>38</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO EVALUACION DEL SERVICIO

<b>IDENTIFICACIÓN: F.3.3 / I.3.3 / C.3.3</b>				<b>FECHA:</b>								
<b>DEPARTAMENTO: Servicios Familiares</b>												
<b>PROCESO: Post-Servicio</b>				<b>TECNICO: Promedio</b>								
<b>PROCEDIMIENTO: Evaluación del servicio</b>												
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	⊗	Tiempo consumido			TOTAL	
								COORDINADORA	MOTORISTA	CLIENTE	T (MIN)	%
1	Elabora cuestionario	*						15			15	12.20%
2	Entrega cuestionario a motorista	*						3			3	2.44%
3	Lleva cuestionario a cliente	*							30		30	24.39%
4	Se retira	*							5		5	4.07%
5	Llena cuestionario	*								10	10	8.13%
6	Llama a cliente para ver si lleno el cuestionario	*						5			5	4.07%
7	Envía a motorista a recoger cuestionario	*						3			3	2.44%
8	Va donde el cliente	*							20		20	16.26%
9	Entrega a motorista la carta	*								5	5	4.07%
10	Trae la carta a la oficina	*							20		20	16.26%
11	Entrega cuestionario a coordinadora de venta	*							5		5	4.07%
12	Entrega cuestionario Gerente General	*						2			2	1.63%
<b>TOTAL</b>											<b>123</b>	<b>100.00%</b>

**ANEXO 4**  
**DIAGRAMA PEPSU**  
**PROCESOS ACTUALES**

## DIAGRAMA DEL PROCESO ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO



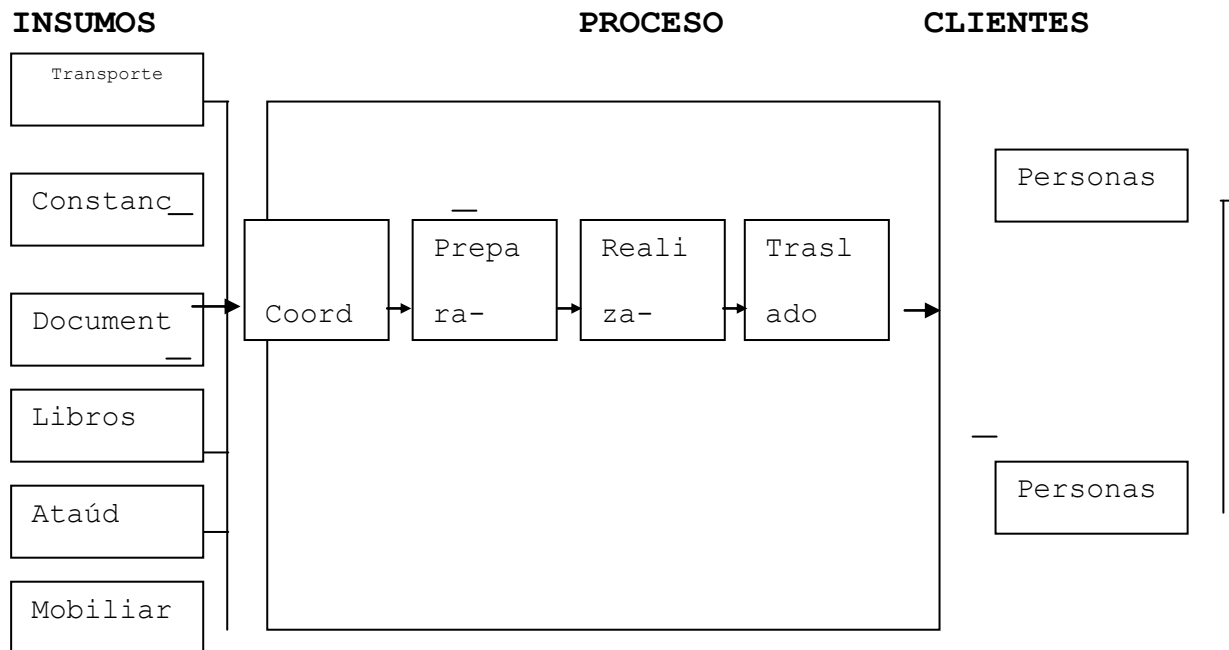
**PROCESO:** Organización del Servicio

**OBJETIVO:** Conocer que tipo de servicio se le brindará al cliente, para lograr con mayor efectividad la coordinación del mismo.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Archivo Dpto. de Computo Dpto. de Contabilidad	- Estado de Cuenta - Expediente - Comprobantes de pago: Nota de abono, factura, etc. - Modulo de Ventas (Software)	- Notificación del Servicio - Recolección de datos - Determinación del pago.	- Ordenes de pago. - Confirmación de la prestación del servicio	-Personas Naturales  -Personas Jurídicas

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
- Exactitud en la determinación de datos y pagos - Flexibilidad - Precios bajos - Rapidez en el proceso	Finalización del proceso en un tiempo aproximado de 1 hora con 10 minutos.

## DIAGRAMA DEL PROCESO SERVICIO FUNERARIO



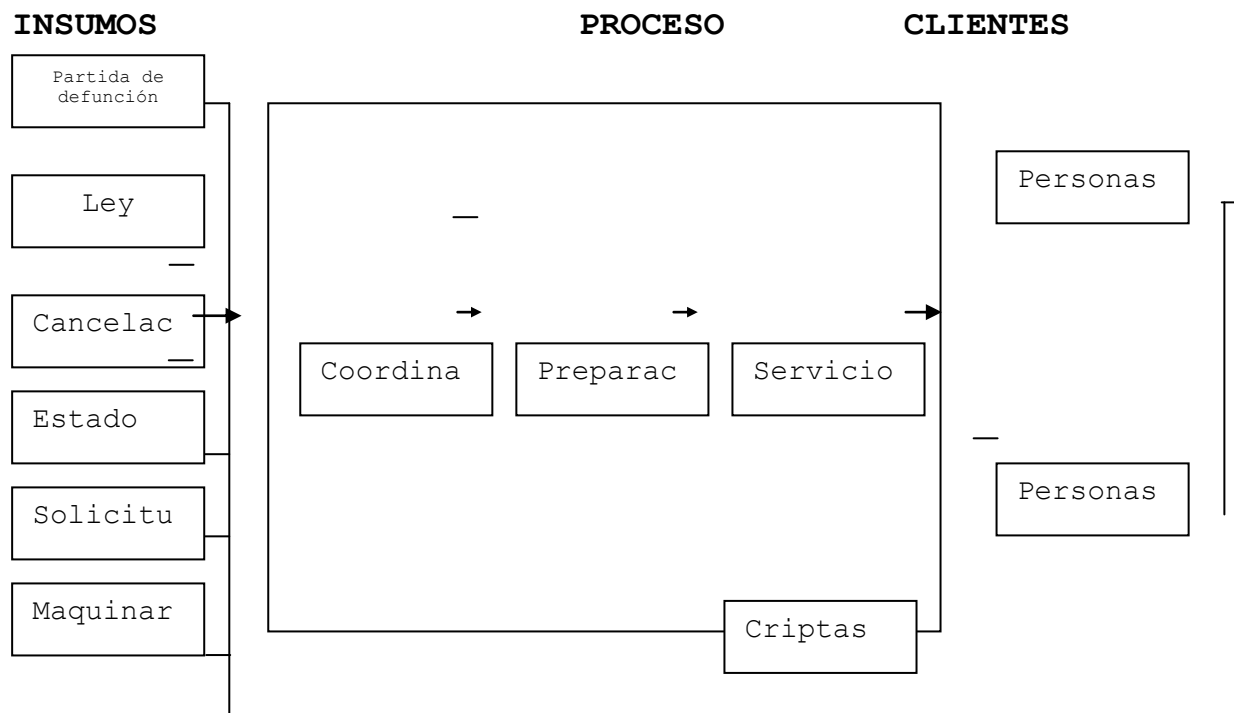
**PROCESO:** Servicio Funerario

**OBJETIVO:** Proporcionar un Servicio personalizado por medio del cual se pueda brindar apoyo y tranquilidad a los clientes.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
- Clientes - Dpto. de Operaciones	- Transporte - Constancia Médica - Documentos personales - Libro de firmas - Ataúd - Mobiliario y Equipo	- Coordinación del Servicio - Preparación del servicio - Realización de tramites legales - Traslado del cuerpo al lugar de la inhumación.	- Partida de defunción - Prestación del servicio funerario - Recibos por pago de impuestos	-Personas Naturales -Personas Jurídicas

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
- Rapidez de atención - Atención personalizada - Asesoramiento adecuado - Eficiencia en el Serv. - Precios accesibles	Este proceso variara dependiendo de las circunstancias, pero en promedio los procedimientos podrán ser efectuados 7 horas con 10 minutos.

## DIAGRAMA DEL PROCESO SERVICIO DE INHUMACIÓN



**PROCESO:** Servicio de Inhumación

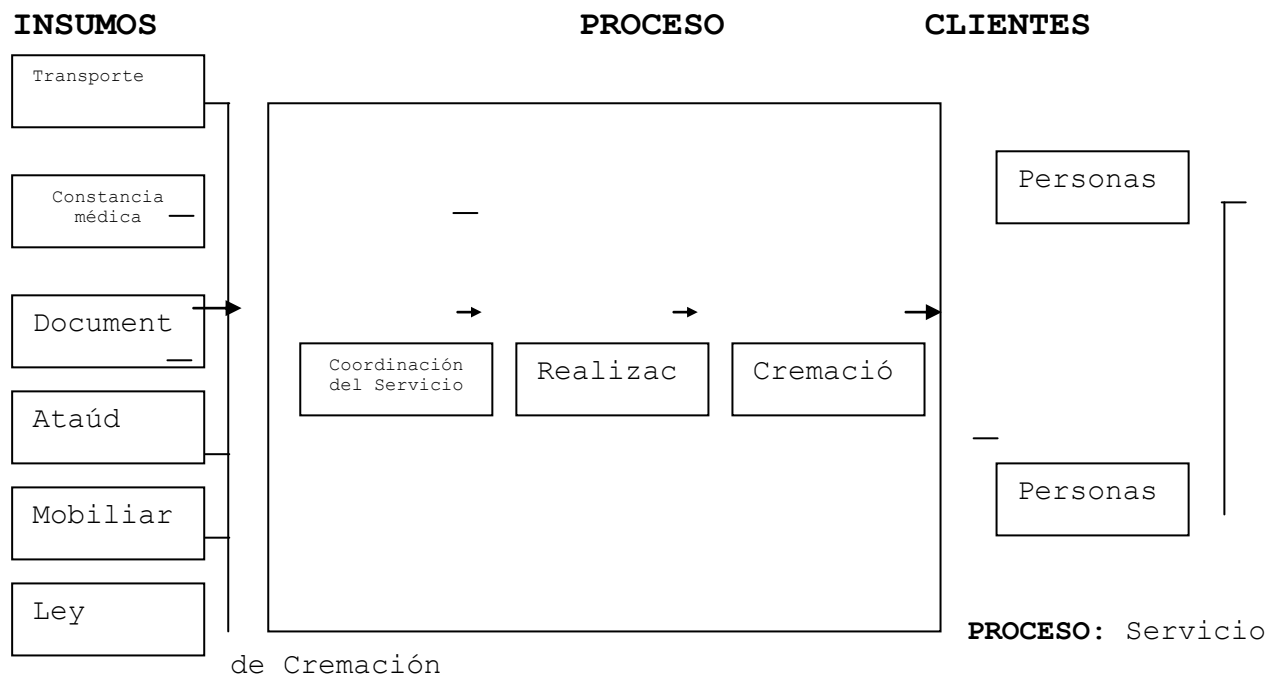
**OBJETIVO:** Brindar a los clientes un servicio de calidad e inolvidable que cumpla con las expectativas de los clientes.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Dpto. de Operaciones</li> <li>- Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de Cuenta</li> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Ley general de Cementerios</li> <li>- Cancelación de impuestos</li> <li>- Solicitud de autorización</li> <li>- Maquinaria y equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del servicio</li> <li>- Preparación del servicio</li> <li>- Prestación del servicio de inhumación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de inhumación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personas Naturales</li> <li>-Personas Jurídicas</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en el proceso</li> <li>- Calidad en atención del personal</li> <li>- Precios adecuados</li> </ul>	<p>Para la prestación del servicio de inhumación se requiere alrededor de 5 horas con 5 minutos.</p>



## DIAGRAMA DEL PROCESO SERVICIO DE CREMACIÓN

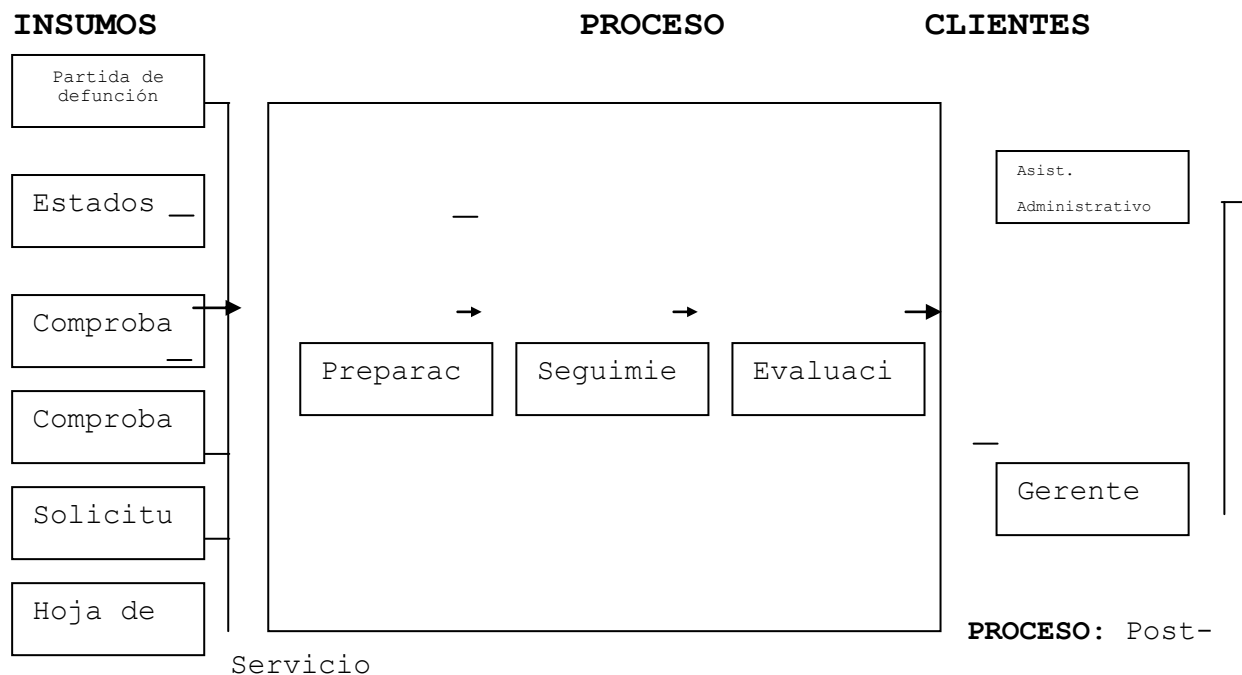


**OBJETIVO:** Proporcionar un Servicio personalizado que sea eficiente de tal manera que el cliente sienta confianza en el servicio.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
- Clientes - Dpto. de Operaciones	- Transporte - Constancia Médica - Documentos personales - Ataúd - Mobiliario y Equipo - Ley General de Cementerios	- Coordinación del Servicio - Realización de Trámites Legales - Cremación	- Partida de defunción - Servicio de Cremación	-Personas Naturales  -Personas Jurídicas

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
- Servicio confiable - Rapidez en el proceso - Asesoría oportuna - Precios bajos	Como mínimo en la realización de éste proceso se invierten 3 horas con 40 minutos.

## DIAGRAMA DEL PROCESO POST-SERVICIO



**OBJETIVO:** Tener cercanía con el cliente después de brindarle un servicio, de tal manera que se le permita seguirle sirviendo y a la vez conocer la eficiencia del servicio brindado.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Estado de Cuenta</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos</li> <li>- Comprobantes de pagos: Notas de abono, Factura, etc.</li> <li>- Solicitudes del servicio autorizadas</li> <li>- Hoja de Primera llamada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del informe</li> <li>- Seguimiento al cliente</li> <li>- Evaluación del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del Servicio</li> <li>- Oportunidad de mejora de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asistente administrativo</li> <li>- Gerente General</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad en el proceso</li> <li>- Supervisión confiable</li> <li>- Cumplimiento de políticas y normas.</li> <li>- Clientes satisfechos.</li> </ul>	Se utilizan en promedio 3 horas con 40 minutos para la realización del proceso.

# ANEXO 5 ENCUESTA A CLIENTES

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Escuela de Administración de Empresas**

El presente cuestionario tiene como propósito conocer la eficiencia en los procesos críticos utilizados por El Grupo Resurrección para la prestación de sus servicios.

**Indicaciones:**

Seleccione la respuesta que considere conveniente y amplíe en forma breve en las que se le solita. Esta información será manejada en forma confidencial.

**a) Datos Generales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo: \_\_\_\_\_
3. Ocupación : \_\_\_\_\_
4. Lugar de Residencia: \_\_\_\_\_
5. Salario mensual:
  - a) 0 - \$100 \_\_\_\_\_
  - b) \$101 - \$300 \_\_\_\_\_
  - c) \$301 - \$500 \_\_\_\_\_
  - d) Más de \$500 \_\_\_\_\_

**b) Datos Específicos:**

6. ¿De cuál de los siguientes servicios ha hecho uso en los últimos tres años?
 

Servicio funerario	_____
Servicio de cremación	_____
Servicio de cementerio	_____
Modificación de contrato	_____
Solicitud de emisión de cancelación y/o título	_____
Servicio de cobro	_____
Otro, especifique _____	
7. ¿Se encargo personalmente de solicitar el servicio?
 

Si _____	No _____
----------	----------

Si su respuesta fue no, pase a la pregunta N°11
8. ¿Qué medio utilizo para solicitar su servicio?
 

Teléfono _____	Visita personal _____
----------------	-----------------------

Si fue vía telefónica, pase a la pregunta N°10

9. ¿A la entrada se le indico a que departamento tenía que ir?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_
10. ¿Se le atendió con prontitud?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_
11. ¿Considera que la persona que le atendió tenía los conocimientos suficientes para resolver su gestión?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_
12. ¿Cómo califica la actitud de las personas que le atendieron durante el servicio?  
Excelente \_\_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Necesita mejorar \_\_\_\_\_
13. ¿Al solicitar su servicio, se le presento algún problema?  
Si\_\_\_ No\_\_\_  
Si su respuesta es afirmativa responda la siguiente pregunta.
14. ¿Que problema se le presento?  
\_\_\_\_\_
15. ¿Le resolvieron satisfactoriamente su problema?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_
16. ¿ La persona encargada de atenderle en su servicio estuvo pendiente de su servicio durante el desarrollo del mismo?  
Si\_\_\_ No\_\_\_
17. ¿Las instalaciones en la que se le proporciono el servicio estuvieron ordenadas y limpias?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_
18. ¿Cómo considera el precio que tuvo que cancelar por la prestación de su servicio?  
Bajo\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Alto\_\_\_
19. ¿Considera que el precio que cancelo es adecuado de acuerdo al servicio que se le proporciono?  
Si\_\_\_ No\_\_\_, Porque:\_\_\_\_\_

20. ¿Qué recursos considera que debe mejorar la empresa?

Productos

Eficiencia en el Servicio

Atención al cliente

Precios

Todos

Otros, especifique: \_\_\_\_\_

21. ¿Después de utilizar su servicio, tuvo algún trato con la persona que le atendió?

Si  No

22. ¿Qué sugerencias daría a la empresa para mejorar sus servicios?

---

---

---

# ANEXO 6

# TABULACION

# DE RESULTADOS

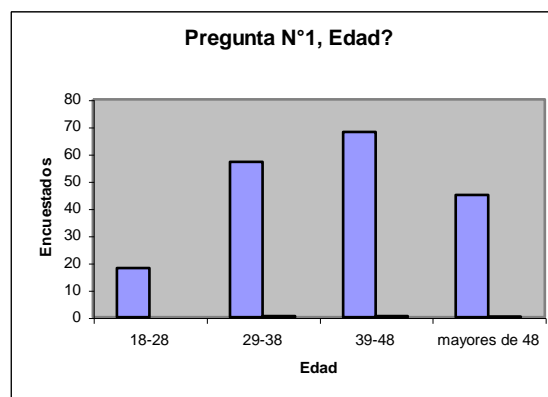
## TABULACION DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES

### 1. Edad

#### Objetivo:

Conocer las edades que poseen los clientes del Grupo Resurrección, de tal manera que nos permitan determinar el rango de la edad promedio en la cual una persona puede tener interés en este tipo de servicios.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
18-28	18	9.57%
29-38	57	30.32%
39-48	68	36.17%
mayores de 48	45	23.94%
<b>Total</b>	188	100.00%



#### Comentario:

De los encuestados, se puede observar que hay una mayor proporción de clientes con edades entre 39 y 48 años. También hay un alto porcentaje en clientes cuyas edades oscilan entre 29y 38 años; por otro lado es notorio que los clientes con edades entre 18 y 28 años muestran una representatividad muy baja.

Esto indica que es a partir de los 29 años que una persona se encontraría más interesada en adquirir un Servicio Memorial.

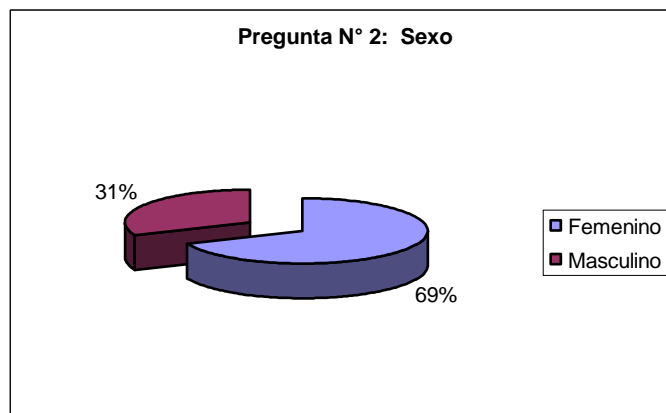
.

### 2. Sexo

#### Objetivo:

Identificar que genero es el más propenso para adquirir un Servicio Memorial.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Femenino	129	68.62%
Masculino	59	31.38%
<b>Total</b>	188	100.00%





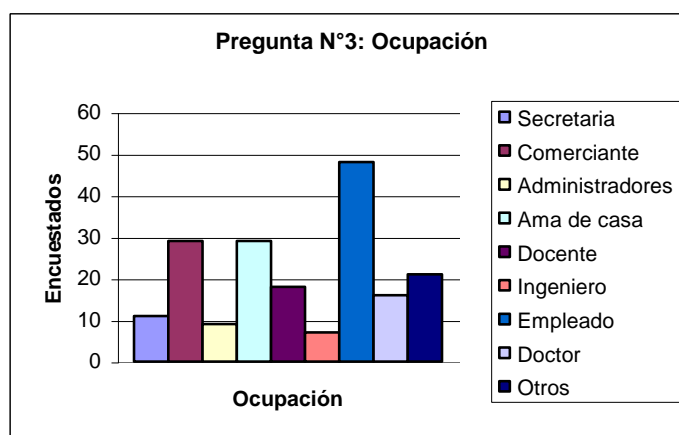
**Comentario:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, el sexo femenino es que presenta mayor representatividad. Lo que indica que es la mujer quien se interesa con mayor frecuencia en el tipo de servicios que ofrece el Grupo Resurrección.

**3. Ocupación?****Objetivo:**

Identificar que sector de la población, es el que ha adquirido más servicios memoriales con el Grupo Resurrección.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Secretaria	11	5.85%
Comerciante	29	15.43%
Administradores	9	4.79%
Ama de casa	29	15.43%
Docente	18	9.57%
Ingeniero	7	3.72%
Empleado	48	25.53%
Doctor	16	8.51%
Otros	21	11.17%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

**Comentario:**

De las personas encuestadas, se obtuvo un segmento muy alto en clientes que son empleados así como también de clientes que son amas de casa y comerciantes, aunque estos dos últimos no se reflejan en la misma magnitud.

Dentro de las ocupaciones que mostraron poca representatividad están: los ingenieros, los doctores, las secretarias, los administradores y otros como los motoristas, vigilantes, pastores, costureras, etc.

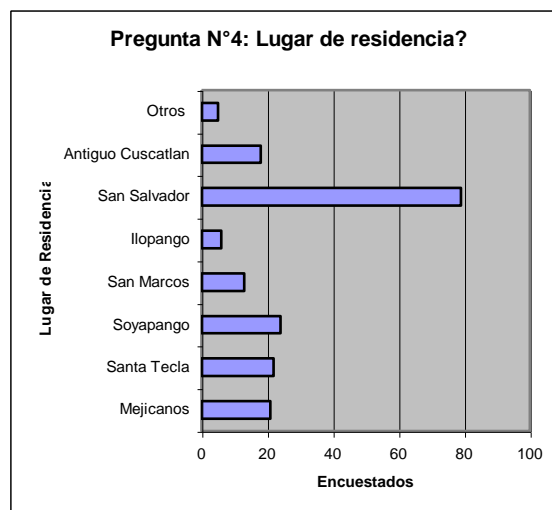
Esto puede indicar que el tipo de servicio que ofrece el Grupo Resurrección está dirigido a la población de clase media; pero que sin embargo, también puede estar al alcance de la clase más baja.

#### 4. En que municipio reside?

##### Objetivo:

Conocer en que municipio del departamento de San Salvador, se encuentra mayor concentrada los clientes del Grupo Resurrección.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Mejicanos	21	11.17%
Santa Tecla	22	11.70%
Soyapango	24	12.77%
San Marcos	13	6.91%
Ilopango	6	3.19%
San Salvador	79	42.02%
Antiguo Cuscatlan	18	9.57%
Otros	5	2.66%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>



##### Comentario:

Como puede apreciarse en la grafica, hay un segmento muy alto de los clientes que residen en el municipio de San Salvador, específicamente zonas como: la Cima, San Jacinto, Miramonte, Miralvalle, col. Escalón, etc.

Por otro lado también se observa un nivel representativo de clientes que residen en los municipio de Mejicanos, Soyapango y Santa Tecla.

La proporción más baja que se denoto, fue la de clientes que residen en Ilopango, San Marcos y otros en el interior del país como Santa Ana y San Miguel.

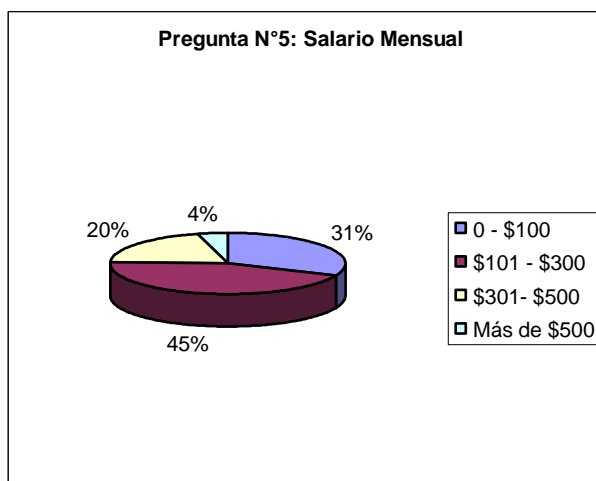
Esto refleja que El grupo Resurrección ha concentrado su clientes meta en el Municipio de San Salvador y muy poco en zonas aledañas y a nivel departamental; debido a que no posee instalaciones fuera de San Salvador, aunque su expansión a nivel departamental ya se encuentra como un proyecto a largo plazo. Sin embargo esto no quiere decir que no se de cobertura a nivel de todo el país, ya que para éstos casos la empresa traslada su equipo al lugar solicitado o bien sub-contrata para brindar su servicios.

## 5. ¿Cuál es su salario mensual?

### Objetivo:

Identificar el nivel de ingresos promedio que poseen los clientes de la empresa en estudio, lo que permitirá determinar a que clase social se encuentran dirigidos los servicios que brinda.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
0 - \$100	59	31.38%
\$101 - \$300	83	44.15%
\$301- \$500	38	20.21%
Más de \$500	8	4.26%
<b>Total</b>	188	100.00%



### Comentario:

Según datos obtenidos a través de la encuesta, las persona que poseen ingresos entre \$101 y \$300 son las que más han adquirido servicios con la empresa, también una proporción significativa de clientes con ingresos entre \$0 y \$100. Por otro lado de las personas ganan más de \$500, hay una representatividad muy bajo, y esto podría deberse a que es la que tiene mayor capacidad económica de poder afrontar con mayor facilidad una situación emergente.

## 6. ¿De cuál de los siguientes servicios ha hecho uso en los últimos tres años?

### Objetivo:

Conocer cuales son los servicios que con mayor frecuencia han sido demandados en los últimos tres años.

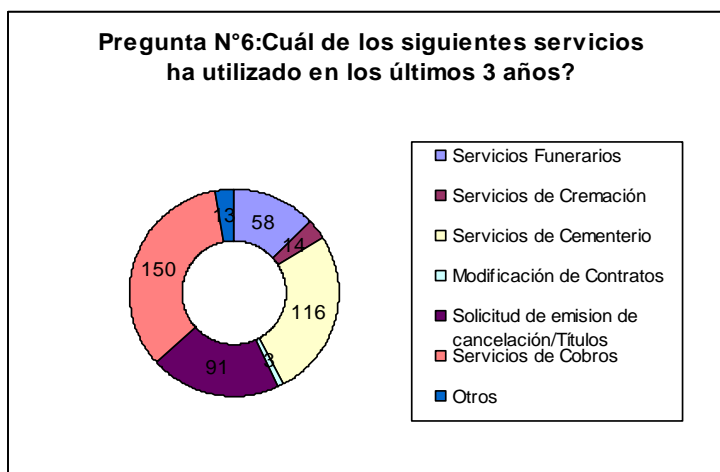
Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Servicios Funerarios	58	30.85%
Servicios de Cremación	14	7.45%
Servicios de Cementerio	116	61.70%
Modificación de Contratos	3	1.60%
Solicitud de emisión de cancelación/Títulos	91	48.40%
Servicios de Cobros	150	79.79%
Otros	13	6.91%

**Comentario:**

El servicio de cobros ha sido el mayor demandado en los últimos tres años; esto debido a que casi el 100% de los clientes del Grupo Resurrección han adquirido sus propiedades y servicios con financiamiento.

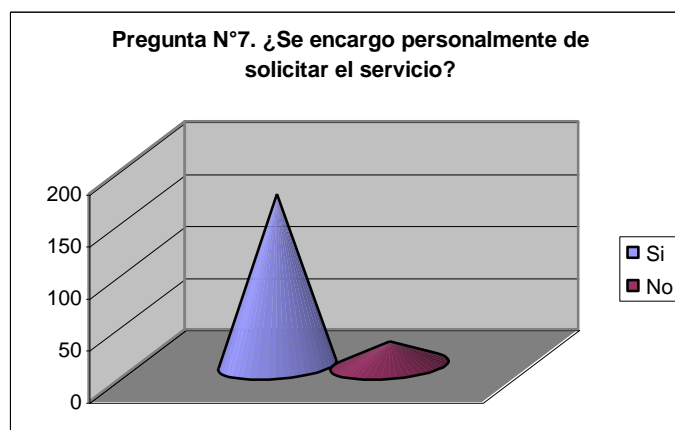
Otro de los servicios muy solicitados es la emisión de títulos y/o cancelaciones, los que son reclamados al momento de cancelar el contrato.

En cuanto a los servicios estratégicos que proporciona el Grupo Resurrección, se puede observar que los servicios de cementerio, poseen más demandas, siendo los de cremación los que se brindan en menor cantidad. La causa principal por la cual las cremaciones son poco solicitadas es la cultura, ya que en el país la tradición siempre han sido las inhumaciones y muy pocas personas tienen un concepto aceptado de éste servicio.

**7. ¿Se encargo personalmente de solicitar el servicio?****Objetivo:**

Establecer en que proporción los clientes solicitan sus servicios personalmente

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	165	87.77%
No	23	12.23%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

**Comentario:**

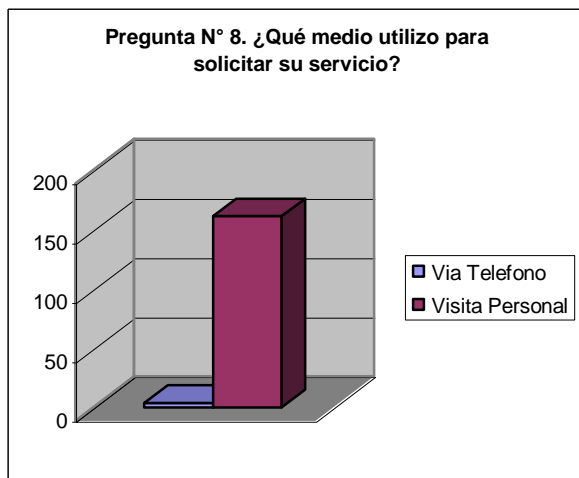
Entre los encuestados se obtuvo que la mayoría de los clientes solicitan los servicios de la empresa personalmente, y muy pocos lo hacen a través de familiares cercanos como: hijos, padres, hermanos o esposas. Generalmente los que solicitan trámites diferentes a las inhumaciones, funerarios y cremación, son los que envían a otros para efectuarlos.

### 8. ¿Qué medio utilizo para solicitar su servicio?

#### Objetivo:

Establecer que medio es el que más utilizan los clientes al momento de solicitar los servicios de la empresa en estudio.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Vía Teléfono	4	2.42%
Visita Personal	161	97.58%
<b>Total</b>	165	100.00%



#### Comentario:

El medio mas utilizada para solicitar los servicios es la visita a las instalaciones de la empresa, ya que la mayoría de los servicios requieren de firmas de autorización y de llenados de formularios; es por tanto que la vía telefónica es muy poco utilizada.

### 9. ¿A la entrada se le indico a que departamento tenía que ir?

#### Objetivo:

Comprobar si el cliente que visita las oficinas de la empresa tienen la atención requerida desde el momento en que ingresa a las instalaciones.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	144	89.44%
No	17	10.56%
<b>Total</b>	161	100.00%

#### Comentario:

Hay un segmento mayoritario que indica que al entrar a las instalaciones el vigilante o la recepcionista le ha indicado donde se encuentra el departamento al que debe dirigirse. Sin embargo hay una pequeña proporción que indica que no ha tenido ni el saludo y que ha tenido que auxiliarse de las personas que se encuentran en el pasillo para llegar al lugar indicado.

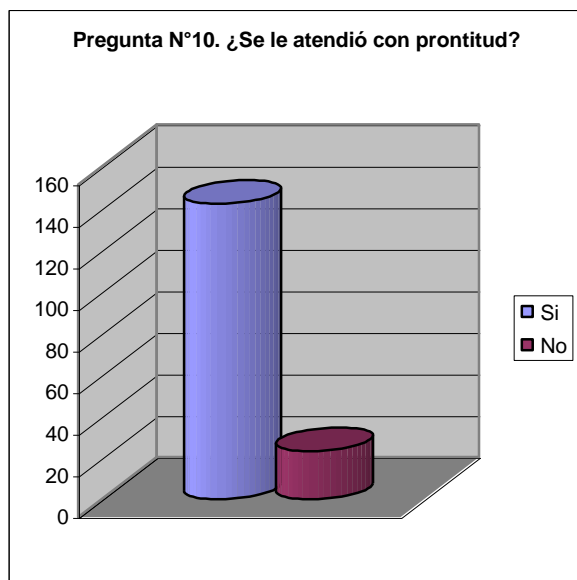


Esto aunque parece insignificante es de preocuparse, ya que a ésta pregunta debían haber cero respuestas negativas.

#### 10. ¿Se le atendió con prontitud?

##### Objetivo:

Indagar si los clientes consideran que se les ha atendido con prontitud al momento en que solicitan sus servicios.



Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	142	86.06%
No	23	13.94%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100.00%</b>

##### Comentario:

Ante la pregunta: ¿Se le atendió con prontitud? Se obtuvo en mayor proporción una respuesta favorable, sin embargo hay pocos que consideran que fue demasiado el tiempo que tuvieron que esperar para poder hacer su gestión, y aunque son pocos es preocupante los motivos de dichos atrasos: algunos manifiestan que tuvieron que esperar demasiado a ser atendidos,

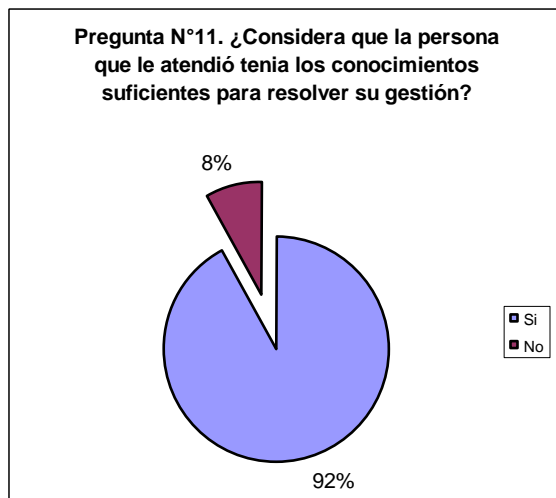
otros que la consejera se tardó mucho realizar su trabajo, y hay también muchos que sienten que la consejera no tenía conocimiento del servicio solicitado; ya que tenía que levantarse con frecuencia a hacer consultas.

#### 11. ¿Considera que la persona que le atendió tenía los conocimientos suficientes para resolver su gestión?

##### Objetivo:

Conocer si el cliente considera que el personal que se encuentra en atención al cliente tiene los conocimientos necesarios para brindar un servicio eficiente.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	173	92.02%
No	15	7.98%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

**Comentario:**

Como puede apreciarse en la gráfica, los clientes en su mayoría consideran que la persona que les atendió en su oportunidad tenía los conocimientos necesarios para proporcionarle el servicio, claro que existen algunos que opinan lo contrario.

Esta característica es difícil evaluarla, debido a la alta rotación de personal que ha existido en el departamento de servicio al cliente.

**12. ¿Cómo califica la actitud de las personas que le atendieron durante el servicio?**

**Objetivo:**

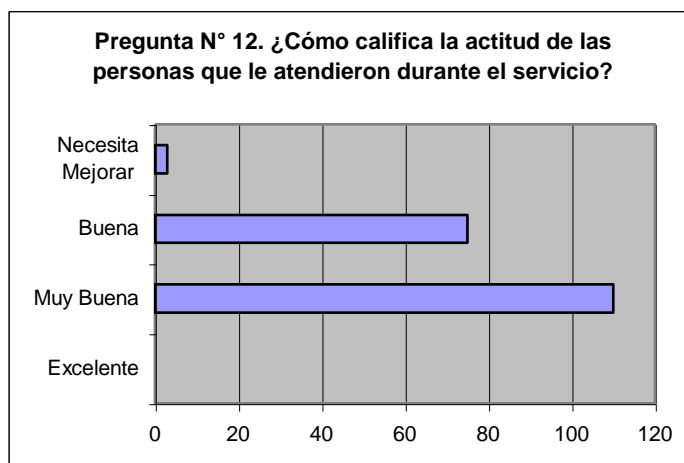
Determinar las actitudes que posee el personal de la empresa al momento de atender a sus clientes?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Buena	110	58.51%
Buena	75	39.89%
Necesita Mejorar	3	1.60%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

**Comentario:**

En la mayoría de los encuestados expresaron que las actitudes de las personas que les atendieron fueron muy buenas, otros en menos proporción mencionaron que era buena y hubo un porcentaje minoritario que solicitó que se mejoren las actitudes.

Lo preocupante de estos resultados es que nadie califica excelente la atención al cliente y que además si existen algunos que opinan que debe ser mejorado el servicio.

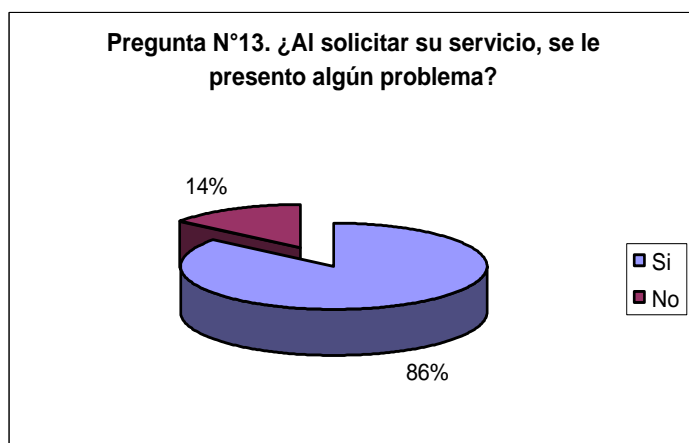


### 13. ¿Al solicitar su servicio, se le presento algún problema?

#### Objetivo:

Determinar si al momento de solicitar los servicios de la empresa, los clientes tuvieron algún problema o dificultad para hacer uso de ellos.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	161	85.64%
No	27	14.36%
<b>Total</b>	188	100.00%



#### Comentario:

Es notorio que un gran segmento de los clientes, no han tenido ninguna dificultad al momento de solicitar sus servicios; pero sin embargo hay un segmento reducido pero significativo que sí ha tenido problemas de diversas índoles que ha obstaculizado brindarles un servicio de calidad. Es un punto en el cual la

organización debe poner interés, ya que esta pequeña proporción puede crear o deteriorar una mala imagen de la empresa.

### 14. ¿Qué problema se le presento?

#### Objetivo:

Identificar cuáles han sido los diferentes problemas u obstáculos que se le han presentado a los clientes al momento de hacer uso de los servicios.

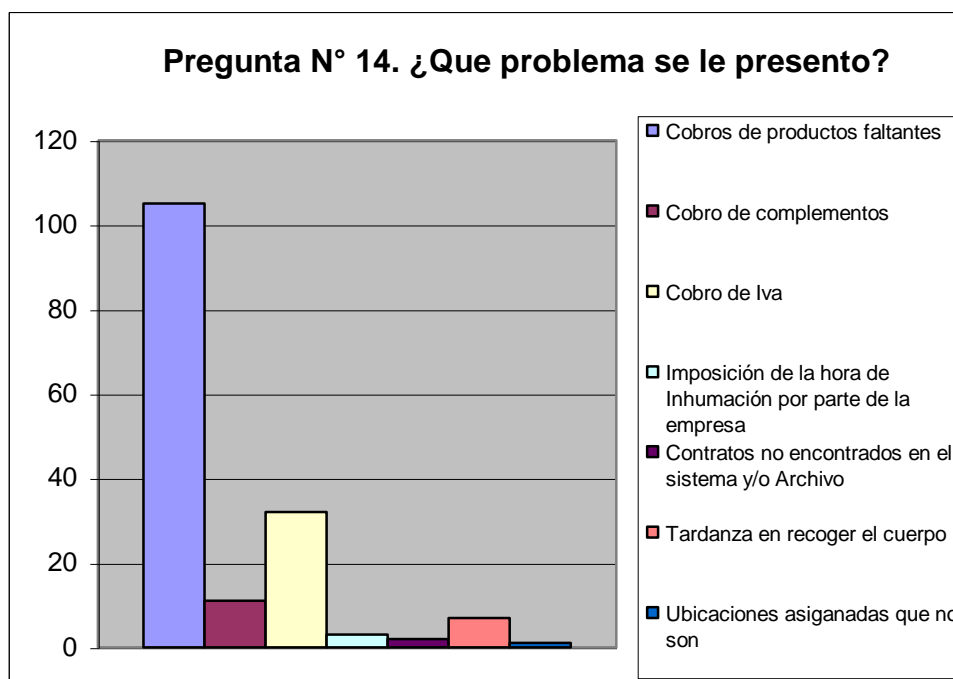
Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Cobros de productos faltantes	105	65.22%
Cobro de complementos	11	6.83%
Cobro de Iva	32	19.88%
Imposición de la hora de Inhumación por parte de la empresa	3	1.86%
Contratos no encontrados en el sistema y/o Archivo	2	1.24%
Tardanza en recoger el cuerpo	7	4.35%
Ubicaciones asignadas que no son	1	0.62%
<b>Total</b>	161	100.00%



**Comentario:**

Tal y como se refleja en el grafico, la gran mayoría de los clientes han sentido que la dificultad al momento de solicitar su servicio han sido los cobros inesperados en concepto de IVA, complemento a contratos, productos que desconocían que les faltaba en su contrato etc. Éstos clientes afirman que al momento de efectuar ellos la compra, el vendedor les aseguro que cuando solicitaran sus servicios no tendrían que pagar nada, algunos incluso que hicieron uso de ellos años atrás expresan que no pagaron nada en ese momento y que por tanto es un nuevo invento de la empresa para sacarles más dinero.

Otro segmento reducido han tenidos problemas como: sus contratos no se encuentran en el sistema o en el archivo, incluso hay algunos que en ninguno de los dos lugares y han tenido que presentar sus documentos para que la empresa les de credibilidad; otros se quejan de las imposiciones de las horas de inhumación, ya que la empresa no tienen capacidad de efectuar mas de dos inhumaciones al mismo tiempo por lo que deben de programarlas por orden de solicitud imponiendo de ésta manera las horas; en cuanto a los servicios funerarios hay quienes están molestos por que consideran que para ir a recoger el cuerpo se tardaron demasiado tiempo; y por últimos se muestran problemas de ubicaciones que difieren de las que el cliente eligió o del título emitido.

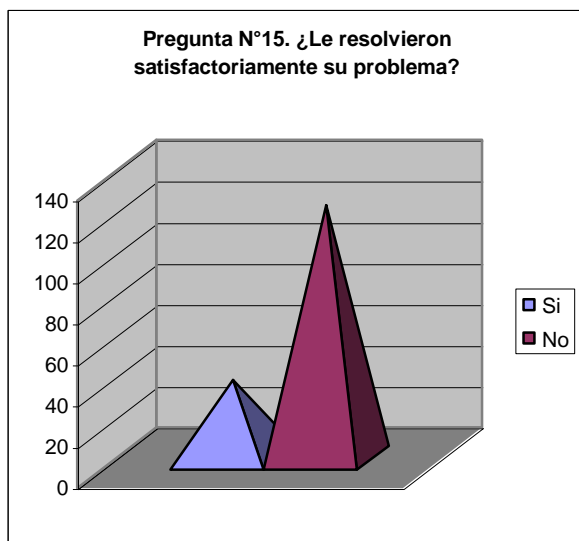


### 15. ¿Le resolvieron satisfactoriamente su problema?

#### Objetivo:

Indagar si al momento de presentárseles el problema, éste se les resolvió de tal manera que el cliente quedara satisfecho.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	38	23.60%
No	123	76.40%
<b>Total</b>	161	100.00%



#### Comentario:

De todos los clientes que afirman que tuvieron problemas al momento de solicitar sus servicios, son muy pocos los que consideran que se les resolvió satisfactoriamente. El segmento que no se siente satisfecho es por que si les resolvió el problema pero en la forma complaciente.

Esto debido a que la empresa se impuso en algunos casos o tomaron alternativas que tuvieron que aceptar debido al momento de emergencia.

### 16. ¿ La persona encargada de atenderle en su servicio estuvo pendiente de su servicio durante el desarrollo del mismo?

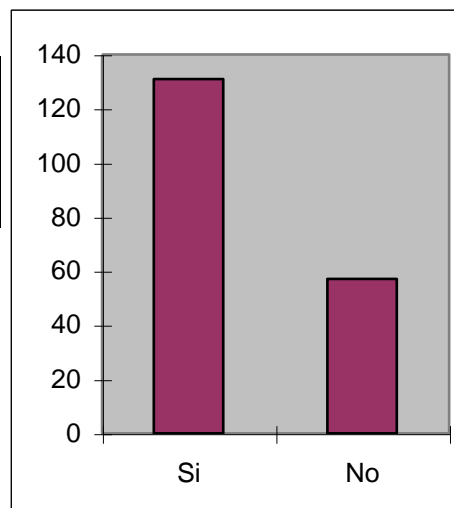
#### Objetivo:

Determinar si la persona encargada de brindar el servicio mostró interés durante el desarrollo del mismo o bien solo lo hizo por ser su trabajo.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	131	69.68%
No	57	30.32%
<b>Total</b>	188	100.00%

#### Comentario:

Es muy positivo observar que muchos clientes notaron cierto interés y presencia en el desarrollo de los servicios de la persona encargada; sin embargo hay una proporción que considera no estuvo pendiente, ya que algunos servicios de inhumación la Consejera no se hizo presente.

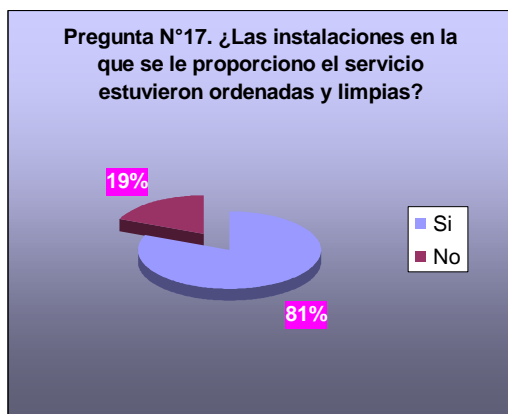


en

**17. ¿Las instalaciones en la que se le proporciono el servicio estuvieron ordenadas y limpias?**

**Objetivo:**

Indagar sobre la percepción que han tenido los clientes sobre el mantenimiento y orden de las instalaciones donde se les brindo el servicio.



**Comentario:**

De los clientes es que

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	153	81.38%
No	35	18.62%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

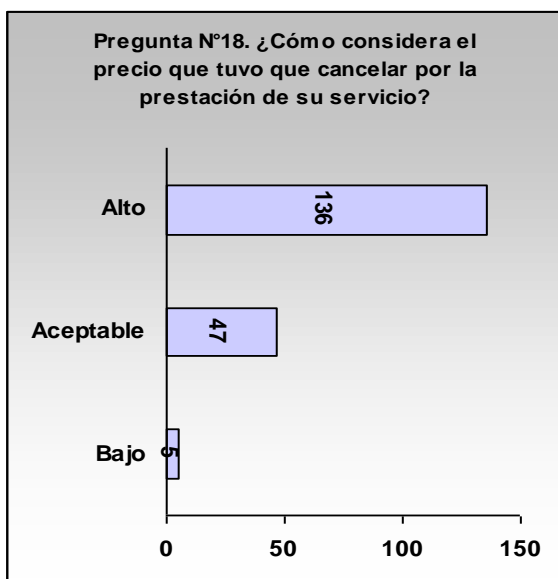
se encuestaron hay una proporción elevada en el que observaron que las instalaciones se encontraban muy ordenadas y limpias; sin embargo hay otra parte que indican que las instalaciones no les pareció muy limpias, como por ejemplo en la funeraria el orden de las sillas debe

de mejorarse, la limpieza debe hacerse con mas frecuencia durante las velaciones, etc.

**18. ¿Cómo considera el precio que tuvo que cancelar por la prestación de su servicio?**

**Objetivo:**

Identificar cual es la apreciación de los clientes en cuanto al precio que deben pagar por sus servicios.



**Comentario:**

En su mayoría los clientes opinan que los precios son demasiado elevados, agregan a ello que en un momento emergente es cuando hay más gastos y

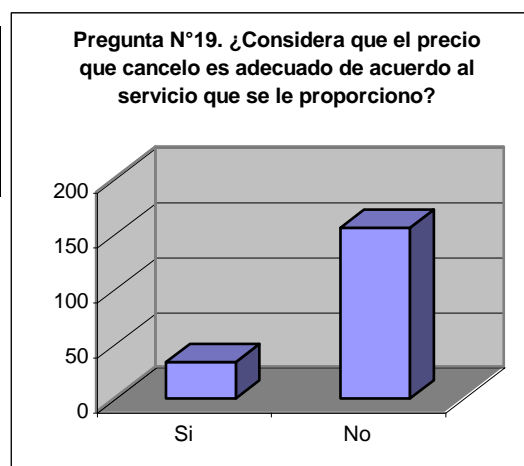
que por lo tanto la empresa debería de considerar los precios y el financiamiento. También hay quienes que expresan que por cancelaciones y títulos no debe de cobrarse ya que la empresa esta en su deber de proporcionarlas y que en su defecto el precio debería ser mas bajo. Por otro lado hay un pequeño numero de personas que sienten que el precio es bajo, pero es necesario aclarar que tienen esta opinión porque adquirieron sus contratos en los años 80 al 95, y al compararlos en la actualidad les resulta bastante bajos.

**19. ¿Considera que el precio que cancelo es adecuado de acuerdo al servicio que se le proporciono?**

**Objetivo:**

Determinar si los clientes consideran que el servicio que proporciona la empresa justifica los precios que han tenido que pagar.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	33	17.55%
No	155	82.45%
<b>Total</b>	188	100.00%



**Comentario:**

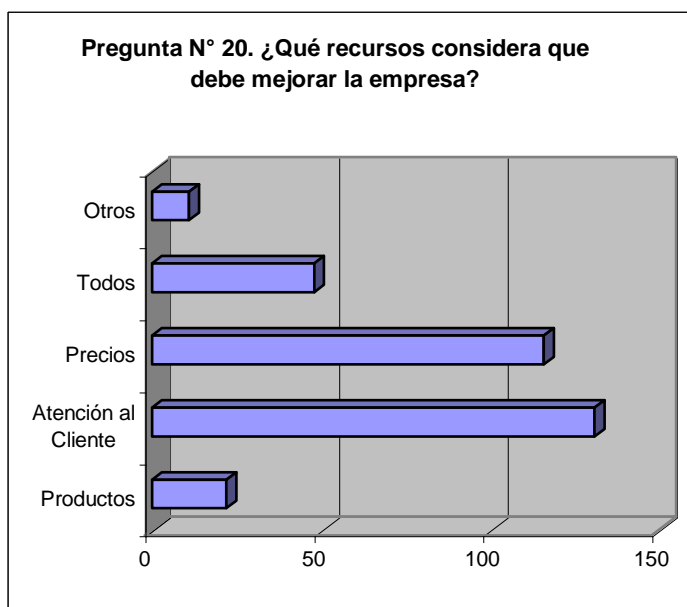
La gran mayoría de los clientes encuestados consideran que los precios son demasiado altos y no son adecuados a los servicios ya que éstos no son del todo eficientes ni la inversión en los recursos los justifica; además también argumentan que otras empresas que ofrecen los mismos servicios a menos costo. Otros que al igual que la pregunta anterior opinan que si es adecuado, ya que el precio que tuvieron que pagar hace 10 años es bajo en comparación de los actuales.

**20. ¿Qué recursos considera que debe mejorar la empresa?**

**Objetivo:**

Identificar de acuerdo a los clientes que recursos o elementos debe mejorar la empresa para a la vez también mejorar sus servicios.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Productos	22	11.70%
Atención al Cliente	131	69.68%
Precios	116	61.70%
Todos	48	25.53%
Otros	11	5.85%



**Comentario:**

Un gran número de clientes expresaron que en primer lugar se debe mejorar la atención al cliente, sobre todo al llamar por teléfono porque se les deja mucho tiempo en espera, también porque prometen trámites para determinadas fechas que no cumplen como la elaboración de placas extranjeras; en segundo lugar son los precios que deberían ser más bajos y al alcance de todos. En tercer se considera que los productos deben mejorarse en calidad; otros opinan que es necesario mejorar todos los puntos anteriores y un segmento minoritario considera que hay otros elementos que debe mejorar la empresa como la mala imagen de la empresa por los problemas ocasionados entre sus asociados y familiares así como la credibilidad en la empresa que actualmente está muy deteriorada.

**21. ¿Después de utilizar su servicio, tuvo algún trato con la persona que le atendió?**

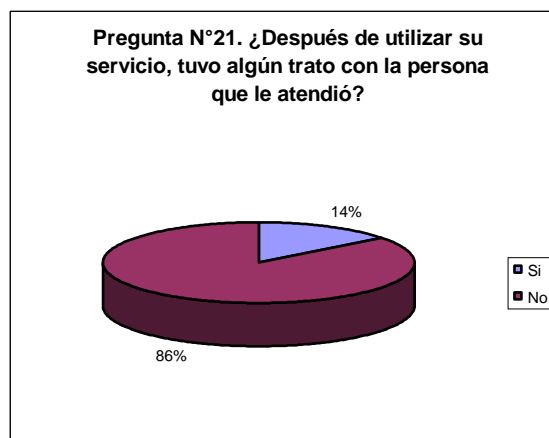
**Objetivo:**

Conocer si las consejeras han llevado a cabo el seguimiento y acercamiento con los clientes que han hecho uso de los servicios estratégicos de la empresa.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	27	14.36%
No	161	85.64%
<b>Total</b>	188	100.00%

**Comentario:**

Hay un alto nivel de clientes que expresan que después de solicitar su servicio, no han tenido ningún acercamiento o contacto con la persona que les atendió, esto indica que las Consejeras no están llevando a cabo la visita a los ocho días de prestarse el servicio. Pero no es la generalidad, ya que un nivel pequeño afirma que si tuvieron contacto con quien les atendió.

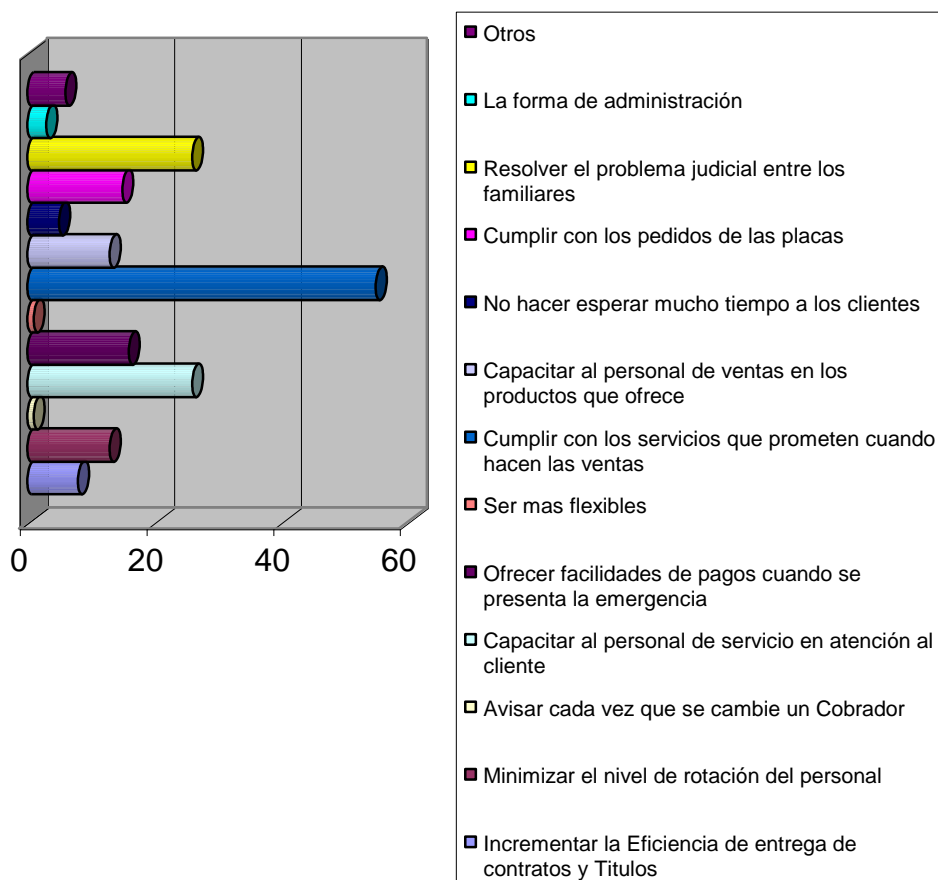
**22. ¿Qué sugerencias daría a la empresa para mejorar sus servicios?****Objetivo:**

Determinar que factores debe mejorar la empresa para brindar un mejor servicio a sus clientes.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Incrementar la Eficiencia de entrega de contratos y Títulos	8	4.26%
Minimizar el nivel de rotación del personal	13	6.91%
Avisar cada vez que se cambie un Cobrador	1	0.53%
Capacitar al personal de servicio en atención al cliente	26	13.83%
Ofrecer facilidades de pagos cuando se presenta la emergencia	16	8.51%
Ser mas flexibles	1	0.53%
Cumplir con los servicios que prometen cuando hacen las ventas	55	29.26%
Capacitar al personal de ventas en los productos que ofrece	13	6.91%
No hacer esperar mucho tiempo a los clientes	5	2.66%
Cumplir con los pedidos de las placas	15	7.98%
Resolver el problema judicial entre los familiares	26	13.83%
La forma de administración	3	1.60%
Otros	6	3.19%
<b>Total</b>	188	100.00%



## Pregunta N°22. ¿Qué sugerencias daría a la empresa para mejorar sus servicios?



### Comentario:

En primer instancia las personas encuestadas opinan que debe mejorarse el cumplimiento de los servicios que ofrecen los vendedores, ya que muchas veces dicen a los clientes que el servicio incluye todo, cuando en realidad no es así. En segundo lugar la empresa debe resolver el problema legal que existe entre los familiares y socios de la empresa porque están afectando la credibilidad de los clientes. Para continuar, como tercer punto es la atención al cliente la que puede mejorarse por medio de una capacitación. Otros puntos a retomar que la empresa debería de retomar son: incrementar la eficiencia en entrega de títulos y cancelaciones, minimizar el nivel de rotación del personal, avisar cada vez que hay cambio de cobradores, ofrecer financiamientos en momentos emergentes, mejorar la administración, la fachada del crematorio, etc.



**ANEXO 7**  
**LIBRETA DE**  
**CALIFICACIONES**



## LIBRETA DE CALIFICACIONES

Estimado cliente, nuestro propósito es ofrecerle el mejor servicio posible, sin embargo sabemos que cometemos errores. Por tal motivo queremos conocer sus comentarios, ya que con sus aportaciones podremos mejorar nuestros servicios.

### CRITERIOS A EVALUAR

### PUNTAJE

EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE

1. TIEMPO ESPERADO PARA SE ATENDIDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ATENCIÓN DEL PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. PRECIOS DE LOS SERVICIOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. CALIDAD EN EL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. EFICIENCIA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. LIMPIZA DEL ESTABLECIMIENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. CUMPLIMIENTO DE PROMESAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. TIEMPO PARA REALIZAR SU GESTION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MOTIVO DE VISITA: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES Y SUGERENCIA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_/\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ANEXO 8  
MODELADO  
DE  
PROCEDIMIENTOS  
PROPUESTOS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Notificación del servicio				REF.:F.1.1 / I.1.1 / C.1.1											
				Hoja 1 de 1											
EMPRESA: Grupo Resurrección				Resumen de pasos											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares				Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia								
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____				<input type="radio"/> Operaciones	6	3	3								
				<input type="radio"/> Transporte	1	0	1								
				<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0								
				<input type="radio"/> Demoras	0	0	0								
				<input type="radio"/> Archivos	0	0	0								
				<input type="radio"/> Combinado	0	0	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Cliente llama por teléfono a la oficina						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Consejero atiende la llamada						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Cliente explica que servicio necesita						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de datos				REF.: F.1.2 / I.1.2 / C.1.2 Hoja 1 de 1											
EMPRESA: Grupo Resurrección				Resumen de pasos											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares				Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia								
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____				<input type="radio"/> Operaciones	8	2	6								
				<input type="checkbox"/> Transporte	2	0	2								
				<input type="checkbox"/> Revisiones	2	1	1								
				<input type="checkbox"/> Demoras	1	0	1								
				<input type="checkbox"/> Archivos	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Combinado	1	1	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido.						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera da instrucciones a cliente						
3	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera busca el contrato en el sistema						
4	3	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera revisa datos						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Determinación del pago				REF.: F.1.3 / I.1.3 / C.1.3											
EMPRESA: Grupo Resurrección				Hoja 1 de 1											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares				Resumen de pasos											
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>				Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia								
FECHA: Septiembre de 2004				<input type="radio"/> Operaciones	16	12	4								
HECHO POR: _____				<input type="checkbox"/> Transporte	3	2	1								
				<input type="checkbox"/> Revisiones	3	2	1								
				<input type="checkbox"/> Demoras	1	0	1								
				<input type="checkbox"/> Archivos	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero revisa el Estado de Cuenta						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero Calcula el pago del IVA						
3	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero verifica si hay que pagar complemento						
4	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero determina que productos le faltan						
5	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero informa a cliente los pagos que debe realizar						
6	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cliente entrega el dinero al consejero						
7	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero ingresa el contrato						
8	2	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera se traslada a Caja						
9	0	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera entrega Estado de Cta. y dinero a Cajera						
10	0	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cajera revisa Estado de Cta. y cuenta el dinero						
11	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cajera emite factura						
12	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cajera sella los comprobantes de pago						
13	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cajera ingresa el dinero						
14	0	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cajera entrega la factura a la consejera						
15	5	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera se traslada a donde el cliente						
16	0	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera entrega la factura						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										REF.: F.2.1 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Funerales Las Flores										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	12	11	1		
										<input type="radio"/> Transporte	4	4	0		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1	0	1		
										<input type="radio"/> Demoras	0	0	0		
										<input type="radio"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa a personal del servicio que prepare la capilla						
5	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía a motorista a recoger el cuerpo						
6	-	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista sale a recoger el cuerpo						
7	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista pide a cliente: DUI , Constancia medica y la ropa para su velación.						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega documentación y vestuario a motorista						
9	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista traslada el cuerpo a la camilla						
10	-	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista ingresa la camilla al microbús						
11	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se retira						
12	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista informa a coordinadora que se dirige al laboratorio						
13	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora informa al personal del laboratorio que esta en camino el cuerpo						
14	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora elabora rótulos						
15	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora coloca los rótulos en la capilla y entrada de la funeraria						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación del cuerpo			REF.: F.2.2 Hoja 1 de 1												
EMPRESA: Funerales Las Flores			Resumen de pasos												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares			Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia									
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____			<input type="radio"/> Operaciones	3	3	0									
			<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/> Transporte	1	1	0									
			<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0									
			<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/> Demoras	0	0	0									
			<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/> Archivos	0	0	0									
			<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/> Combinado	0	0	0									
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	-	20	<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	Motorista lleva cuerpo a laboratorio						
2	0	90	<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	Personal de laboratorio prepara el cuerpo						
3	0	5	<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	Personal de laboratorio coloca el cuerpo en el ataúd						
4	0	3	<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	Personal de laboratorio entrega el féretro a motorista						
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-left: 5px;" type="checkbox"/>							



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de Tramites Legales				REF.: F.2.3 / C.2.3											
EMPRESA: Funerales Las Flores				Hoja 1 de 1											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares				Resumen de pasos											
				Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia								
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>				<input type="radio"/> Operaciones	11	10	1								
FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>				<input type="checkbox"/> Transporte	3	2	1								
HECHO POR: _____				<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Demoras	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Archivos	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera pide a cliente pago para los impuestos						
2	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente entrega el pago a Consejera						
3	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera Recibe el dinero						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega a motorista el pago para impuesto, DUI de fallecido y Constancia medica						
5	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera envía a motorista a realizar tramites .						
6	-	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a la Alcaldía						
7	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista hace el asiento de la partida de defunción						
8	-	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a las oficinas del cementerio General						
9	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista hace el pago de impuestos						
10	0	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista retorna a la funeraria						
11	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista entrega documentación a Consejera						
12	0	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera entrega documentación a cliente.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

EMPRESA: Funerales Las Flores		Resumen de pasos			
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____		<input type="radio"/> Operaciones	14	12	2
		<input type="radio"/> Transporte	5	6	1
		<input type="checkbox"/> Revisiones	1	0	1
		<input type="radio"/> Demoras	0	0	0
		<input type="radio"/> Archivos	0	0	0
		<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0

Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero avisa a personal de servicio y al cliente que se preparen para la salida						
2	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista prepara la Carroza						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista pide a consejera la documentación.						
4	0	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero entrega documentos a motorista						
5	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero indica al personal de servicio que pueden retirar el féretro						
6	8	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio retira el féretro de la capilla						
7	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio ingresa el féretro a la carroza Fúnebre						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio saca las flores de capilla						
9	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero coordina la salida de la carroza y acompañantes						
10	-	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada a la iglesia						
11	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio bajan el féretro						
12	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio ingresan el féretro a la iglesia						
13	0	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio espera que termine la misa						
14	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio sacan de la iglesia el féretro						
15	-	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Motorista se traslada al cementerio						
16	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio bajan al féretro						
17	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio entregan documentos a encargado en el Cementerio						
18	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio se retira						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										REF.: I.2.1 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	6	5	1		
										<input type="radio"/> Transporte	2	0	2		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1	1	1		
										<input type="radio"/> Demoras	1	1	1		
										<input type="radio"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a la Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora envía por fax los datos						
5	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora espera que reciban el fax						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Encargado del parque recibe el fax						
7	0	4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Encargado del Parque revisa los datos						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Enc. del Parque da el visto bueno a Coordinadora de Servicios						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación del servicio										REF.: I.2.2 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	7	7	0		
										<input type="radio"/> Transporte	2	2	0		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0		
										<input type="radio"/> Demoras	0	0	0		
										<input type="radio"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del parque recibe notificación del servicio						
2	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado del parque asigna a personal de servicio						
3	-	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de Servicio y Encargado del parque identifican la ubicación						
4	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio toma medidas						
5	-	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio lleva herramientas a la propiedad						
6	0	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio hace la apertura de la propiedad						
7	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca la cripta						
8	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio coloca alfombras, sillas, atril, portacoronas, desensores, todos, etc.						
9	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio se prepara para esperar a clientes						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Inhumación										REF.: I.2.3 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Cementerio La Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	11	11	0		
										<input type="radio"/> Transporte	1	1	0		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	1	1	0		
										<input type="radio"/> Demoras	0	0	0		
										<input type="radio"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="radio"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	-	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera llega al lugar del entierro						
2	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera revisa ubicación						
3	0	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera recibe a clientes						
4	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera ordena a los clientes						
5	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera da las palabras de bienvenida						
6	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera hace la ceremonia						
7	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera ordena el descenso del féretro						
8	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Personal de servicio coloca el féretro en el descensor						
9	0	8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Personal de servicio baja el féretro						
10	0	8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Personal de servicio coloca la tapadera de la cripta						
11	0	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Personal de servicio sella con cemento la cripta						
12	0	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Personal de servicio cierra la propiedad						
13	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Consejera despide a cliente						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										REF.: C.2.1 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Funerales Las Flores										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	5	4	1		
										<input type="checkbox"/> Transporte	2	1	1		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	0	1	1		
										<input type="checkbox"/> Demoras	1	1	0		
										<input type="checkbox"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera llena hoja de 1ª. llamada						
2	3	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejera entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						
3	0	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora recibe información						
4	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora envía por fax los datos						
5	0	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinadora espera que reciban el fax						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Encargado del crematorio recibe el fax						
7	0	4	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Enc. del crematorio revisa los datos						
8	0	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Enc. del crematorio da el visto bueno a Coordinadora de Servicios						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación										REF.: C.2.3 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Funerales Las Flores										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/>  FECHA: <u>Septiembre de 2004</u>  HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	9	10	1		
										<input type="radio"/> Transporte	2	1	1		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0		
										<input type="radio"/> Demoras	2	1	1		
										<input type="radio"/> Archivos	1	1	0		
										<input type="radio"/> Combinado	1	1	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora avisa a encargado de crematorio						
2	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado de crematorio enciende el horno						
3	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado recibe el cuerpo						
4	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado ingresa el cuerpo en el horno						
5	0	90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejera atiende a la familia mientras se espera que se realice la cremación.						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado saca cenizas y osamenta del horno por separados						
7	0	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado espera que a que se enfríen						
8	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado homogeniza la osamenta						
9	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado coloca las cenizas en una bolsa						
10	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado guarda en la urna la bolsa con cenizas						
11	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado entrega la urna al consejero						
12	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero entrega la urna al cliente.						
13	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Consejero solicita firma de recibido						
14	0	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente firma de Recibido						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Preparación de Informe				REF.F.3.1 / I.3.1 / C.3.1											
				Hoja 1 de 1											
EMPRESA: Grupo Resurrección				Resumen de pasos											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares				Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia								
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input checked="" type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____				<input type="radio"/> Operaciones	4	3	1								
				<input type="radio"/> Transporte	0	0	0								
				<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0								
				<input type="radio"/> Demoras	0	0	0								
				<input type="radio"/> Archivos	0	0	0								
				<input type="radio"/> Combinado	0	0	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero llena formulario de reporte						
2	0	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero anexa Estados Cuenta, DUI de fallecido, Recibo de impuestos						
3	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Consejero entrega documentos al Asistente administrativo.						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Evaluación del servicio										REF.: F.3.3 / I.3.3 / C.3.3 Hoja 1 de 1					
EMPRESA: Grupo Resurrección										Resumen de pasos					
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares										Símbolo	Actual	Propuesto	Diferencia		
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> FECHA: <u>Septiembre de 2004</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones	8	5	3		
										<input type="radio"/> Transporte	4	3	1		
										<input type="checkbox"/> Revisiones	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Demoras	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Archivos	0	0	0		
										<input type="checkbox"/> Combinado	0	0	0		
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora envía por e-mail, fax o mensajero el cuestionario						
2	0	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente recibe el cuestionario						
3	-	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente llena cuestionario						
4	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora llama a cliente para verificar que se recibió y si ya ha sido contestado.						
5	0	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente envía cuestionario contestado por e-mail, fax o mensajero						
6	0	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora recibe cuestionario						
7	0	40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora prepara informe de los cuestionario del mes						
8	-	5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordinadora entrega reporte mensual a la Gerencia General.						
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>										

**ANEXO 9**  
**OTIDACION DE**  
**PROCEDIMIENTOS**  
**PROPUESTOS**

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO NOTIFICACION DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN: F.1.1 / I.1.1 / C.1.1		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Promedio										
PROCESO: PRE-SERVICIO												
PROCEDIMIENTO: Notificación del servicio												
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido			TOTAL	
								CLIENTE	RECEPCIONISTA	CONSEJERA	T (MIN)	%
1	llama por teléfono a la oficina	+						2			2	40.00%
2	Atiende la llamada	+							1		1	20.00%
3	Explica que servicio necesita	+						2			2	40.00%
<b>TOTAL</b>											<b>5</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO RECOLECCION DE DATOS

IDENTIFICACIÓN: F.1.2 / I.1.2 / C.1.2		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Promedio									
PROCESO:											
PROCEDIMIENTO: Recolección de datos											
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido		TOTAL	
								CONSEJERA	ARCHIVISTA	T (MIN)	%
1	Pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido.	+						5		5	38.46%
2	Da instrucciones a cliente							1		1	7.69%
3	Busca el contrato en el sistema							2		2	15.38%
4	Revisa datos							5		5	38.46%
<b>TOTAL</b>										<b>13</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO DETERMINACION DE PAGOS

IDENTIFICACIÓN: F.1.3 / I.1.3 / C.1.3		FECHA:												
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO: Promedio												
PROCESO: Pre-servicio		PROCEDIMIENTO: Determinación de pagos												
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido				TOTAL		
								CONSEJERA	CLIENTE	GESTORA	CAJERA	T (MIN)	%	
1	Revisa el Estado de Cuenta							2					2	5.41%
2	Calcula el pago del IVA							1					1	2.70%
3	Verifica si hay que pagar complemento							1					1	2.70%
4	Determina que productos le faltan							2					2	5.41%
5	Informa a cliente los pagos que debe realizar							1					1	2.70%
6	Entrega el dinero al consejero									1			1	2.70%
7	Ingresa el contrato							15					15	40.54%
8	Se traslada a Caja							1					1	2.70%
9	Entrega Estado de Cta. y dinero a Cajera							1					1	2.70%
10	Revisa Estado de Cta. y cuenta el dinero										3		3	8.11%
11	Emita factura										2		2	5.41%
12	Sella los comprobantes de pago										1		1	2.70%
13	Ingresar el dinero										2		2	5.41%
14	Entrega la factura a la consejera										1		1	2.70%
15	Se traslada a donde el cliente							2					2	5.41%
16	Entrega la factura							1					1	2.70%
<b>TOTAL</b>													37	100.00%

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO COORDINACION DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN:F.2.1		FECHA:											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio											
PROCESO: Servicio Funerario													
PROCEDIMIENTO:Coordinación del Servicio													
N°	Descripción de Actividad	○	□	D	▽	○	Tiempo consumido					TOTAL	
							CONSEJERA	CLIENTES	COORDINADORA	PER.SERV.	MOTORISTA	T(MIN)	%
1	Llena hoja de f. llamada						15					15	22.06%
2	Entrega hoja de f. llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.						2					2	2.94%
3	Recibe información								2			2	2.94%
4	Informa a personal del servicio que prepare la capilla								1			1	1.47%
5	Envía a motorista a recoger el cuerpo								5			5	7.35%
6	Sale a recoger el cuerpo									3		3	4.41%
7	Pide a cliente: DUI , Constancia medica y la ropa para su velación.									1		1	1.47%
8	Entrega documentación y vestuario a motorista							5				5	7.35%
9	Traslada el cuerpo a la camilla									5		5	7.35%
10	Ingresar la camilla al microbús									3		3	4.41%
11	Se retira									2		2	2.94%
12	Informa a coordinadora que se dirige al laboratorio									2		2	2.94%
13	Informa al personal del laboratorio que esta en camino el cuerpo								2			2	2.94%
14	Elabora rótulos								15			15	22.06%
15	Coloca los rótulos en la capilla y entrada de la funeraria								5			5	7.35%
<b>TOTAL</b>												<b>68</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PREPARACION DEL CUERPO

IDENTIFICACIÓN:F.2.2		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio									
PROCESO: Servicio Funerario											
PROCEDIMIENTO:Preparación del cuerpo											
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido		TOTAL	
								MOTORISTA	PER. LAB.	T(MIN)	%
1	Lleva cuerpo a laboratorio							20		20	16.95%
2	Prepara el cuerpo								90	90	76.27%
3	Coloca el cuerpo en el ataúd								5	5	4.24%
4	Entrega el féretro a motorista								3	3	2.54%
	<b>TOTAL</b>									<b>118</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA PROCEDIMIENTO REALIZACION DE TRAMITES LEGALES

IDENTIFICACIÓN:F.2.3 / C.2.3		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio										
PROCESO: Servicio Funerario												
PROCEDIMIENTO:Realización de Tramites Leg												
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido			TOTAL	
								CONSEJERA	CLIENTE	MOTORISTA	T(MIN)	%
1	Pide a cliente pago para los impuestos							5			5	5.32%
2	Entrega el pago a Consejera								1		1	1.06%
3	Recibe el dinero							1			1	1.06%
4	Entrega a motorista el pago para impuesto, DUI de fallecido y Constancia medica							1			1	1.06%
5	Envía a motorista a realizar							5			5	5.32%
6	Se traslada a la Alcaldía									15	15	15.96%
7	Hace el asiento de la partida de defunción									15	15	15.96%
8	Se traslada a las oficinas del cementerio General									15	15	15.96%
9	Hace el pago de impuestos									15	15	15.96%
10	Retorna a la funeraria									15	15	15.96%
11	Entrega documentación a									3	3	3.19%
12	Entrega documentación a cliente.							3			3	3.19%
	<b>TOTAL</b>										<b>94</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO : TRASLADO DEL CUERPO AL LUGAR DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN:F.2.4		FECHA:											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio											
PROCESO: Servicio Funerario		PROCEDIMIENTO: Traslado del cuerpo											
N°	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	◻	Tiempo consumido			TOTAL		
								PER.SERV.	CONSEJERA	MOTORISTA	T(MIN)	%	
1	Avisa a personal de servicio y al cliente que se preparen para la salida								5			5	3.65%
2	Prepara la Carroza									5		5	3.65%
3	Pide a consejera la										2	2	1.46%
4	Entrega documentos a motorista								1			1	0.73%
5	Indica al personal de servicio que pueden retirar el féretro								2			2	1.46%
6	Retira el féretro de la capilla							5				5	3.65%
7	Ingresa el féretro a la carroza Fúnebre							5				5	3.65%
8	Saca las flores de capilla							5				5	3.65%
9	Coordina la salida de la carroza y acompañantes								5			5	3.65%
10	Se traslada a la iglesia									25		25	18.25%
11	Bajan el féretro							5				5	3.65%
12	Ingresan el féretro a la iglesia							5				5	3.65%
13	Espera que termine la misa							30				30	21.90%
14	Sacan de la iglesia el féretro							5				5	3.65%
15	Se traslada al cementerio									20		20	14.60%
16	Bajan al féretro							5				5	3.65%
17	Entregan documentos a encargado en el Cementerio							2				2	1.46%
18	Se retira							5				5	3.65%
<b>TOTAL</b>												<b>137</b>	<b>100.00%</b>



## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO COORDINACION DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN: I.2.1		FECHA:											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares													
PROCESO: Servicio de Inhumación		TECNICO: Promedio											
PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio													
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido			TOTAL		
								ENC. PAR.	CONSEJERA	COORDINADORA	T(MIN)	%	
1	Llena hoja de If. llamada								15			15	31.25%
2	Entrega hoja de If. llamada , Estado de Cuenta y datos a la Coordinadora de Servicios.								2			2	4.17%
3	Recibe información									2		2	4.17%
4	Envía por fax los datos									5		5	10.42%
5	Espera que reciban el fax									10		10	20.83%
6	Recibe el fax							5				5	10.42%
7	Revisa los datos							4				4	8.33%
8	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios							5				5	10.42%
<b>TOTAL</b>												<b>48</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PREPARACION DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN: I.2.2		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares												
PROCESO: Servicio de Inhumación		TECNICO: Promedio										
PROCEDIMIENTO: Preparación del servicio												
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	D	▽	◻	Tiempo consumido		TOTAL		
								ENC. PARQ.	PERS.SERV.	T(MIN)	%	
1	Recibe notificación del servicio							5			5	2.13%
2	Asigna a personal de servicio							10			10	4.26%
3	Identifican la ubicación									15	15	6.38%
4	Toma medidas									15	15	6.38%
5	Lleva herramientas a la propiedad									15	15	6.38%
6	Hace la apertura de la propiedad									120	120	51.06%
7	Coloca la cripta									20	20	8.51%
8	Coloca alfombras, sillas, atril, portacoronas, sensores, todos, etc.									20	20	8.51%
9	Prepara para esperar a clientes									15	15	6.38%
<b>TOTAL</b>											<b>235</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INHUMACION

IDENTIFICACIÓN:I.2.3		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio									
PROCESO: Servicio de Inhumación		PROCEDIMIENTO: Prestación del Serv. de Inhumación									
N°	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	◉	Tiempo consumido		TOTAL	
								CONSEJERA	PERS. SERV.	T(MIN)	%
1	Llega al lugar del entierro							15		15	14.29%
2	Revisa ubicación							5		5	4.76%
3	Recibe a clientes							10		10	9.52%
4	Ordena a los clientes							5		5	4.76%
5	Da las palabras de bienvenida							5		5	4.76%
6	Hace la ceremonia							15		15	14.29%
7	Ordena el descenso del féretro							2		2	1.90%
8	Coloca el féretro en el desensor								2	2	1.90%
9	Baja el féretro								8	8	7.62%
10	Coloca la tapadera de la cripta								8	8	7.62%
11	Sella con cemento la cripta								10	10	9.52%
12	Cierra la propiedad								15	15	14.29%
13	Despide a cliente							5		5	4.76%
<b>TOTAL</b>										<b>105</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE CREMACION

IDENTIFICACIÓN:C.2.1		FECHA:										
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio										
PROCESO: Servicio de Cremación		PROCEDIMIENTO: Coordinación del Servicio										
N°	Descripción de Actividad	○	◻	□	D	▽	◉	Tiempo consumido			TOTAL	
								ENC. CREM.	CONSEJERA	COORDINADORA	T(MIN)	%
1	Llena hoja de I: llamada							15			15	31.25%
2	Entrega hoja de I: llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios.							2			2	4.17%
3	Recibe información								2		2	4.17%
4	Envía por fax los datos								5		5	10.42%
5	Espera que reciban el fax							10			10	20.83%
6	Recibe el fax							5			5	10.42%
7	Revisa los datos							4			4	8.33%
8	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios							5			5	10.42%
<b>TOTAL</b>											<b>48</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO CREMACION

IDENTIFICACIÓN:C.2.3		FECHA:											
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio											
PROCESO: Servicio de Cremación		PROCEDIMIENTO:Cremación											
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	☐	Tiempo consumido				TOTAL	
								CONSEJERO	CLIENTE	ENC.CRE.	COORDINADORA	T(MIN)	%
1	Avisa a encargado de crematorio										5	5	2.92%
2	Enciende el horno									3	3	1.75%	
3	Recibe el cuerpo									5	5	2.92%	
4	ingresa el cuerpo en el horno									3	3	1.75%	
5	atiende a la familia mientras se espera que se realice la cremación.								90		90	52.63%	
6	Saca cenizas y osamenta del horno por separados									5	5	2.92%	
7	Espera que a que se enfríen									30	30	17.54%	
8	Homogeniza la osamenta									15	15	8.77%	
9	Coloca las cenizas en una bolsa									3	3	1.75%	
10	Guarda en la urna la bolsa con cenizas									3	3	1.75%	
11	Entrega la urna al consejero									2	2	1.17%	
12	Entrega la urna al cliente.								2		2	1.17%	
13	Solicita firma de recibido								3		3	1.75%	
14	Firma de Recibido								2		2	1.17%	
<b>TOTAL</b>											<b>171</b>	<b>100.00%</b>	

## OTIDAR PROPUESTA PROCEDIMIENTO PREPARACION DE INFORME

IDENTIFICACIÓN:F.3.1 / I.3.1 / C.3.1		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio									
PROCESO: Post-servicio		PROCEDIMIENTO:Preparación de Informe									
N°	Descripción de Actividad	○	⇨	□	D	▽	☐	Tiempo consumido		TOTAL	
								CONSEJERA	T(MIN)	T(MIN)	%
1	Llena formulario de reporte								20	20	57.14%
2	Anexa Estados Cuenta, DUI de fallecido, Recibo de impuestos								10	10	28.57%
3	Entrega documentos al Asistente administrativo								5	5	14.29%
<b>TOTAL</b>										<b>35</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO AL CLIENTE

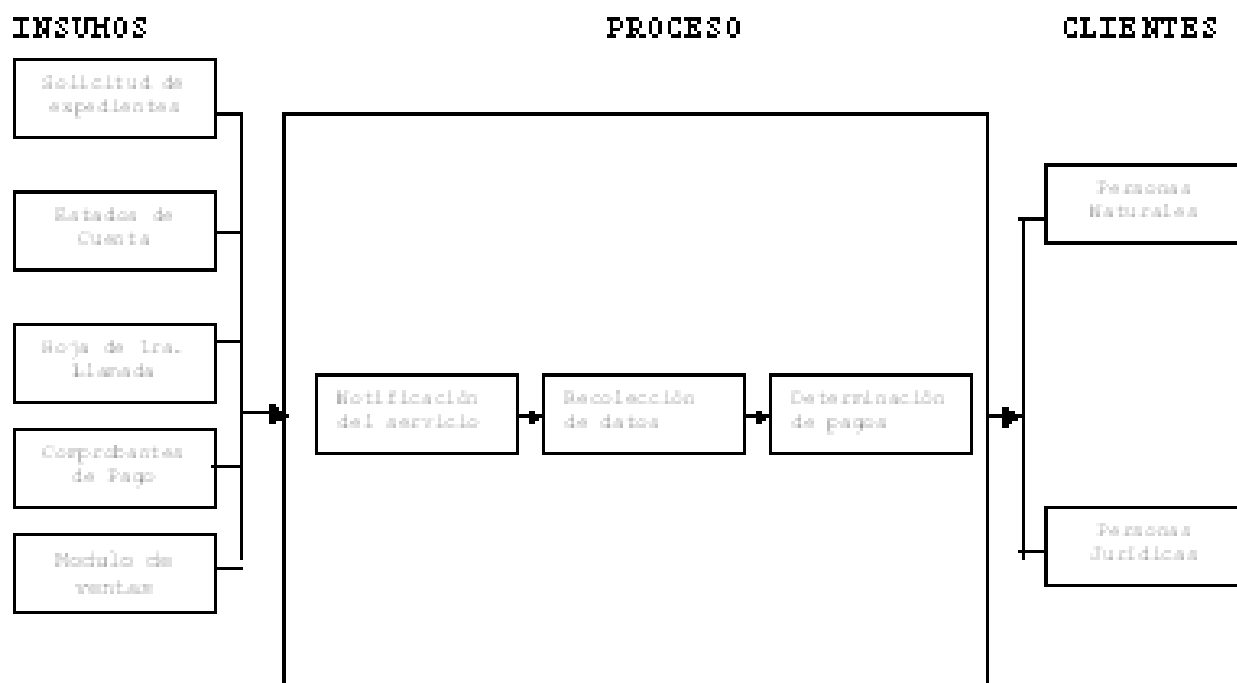
IDENTIFICACIÓN:F.3.2 / I.3.2 / C.3.2		FECHA:								
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio								
PROCESO: Post-Servicio		TECNICO:Promedio								
PROCEDIMIENTO:Seguimiento al cliente		TECNICO:Promedio								
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	▷	▽	⊗	Tiempo consumido		
								CONSEJERA	T(MIN)	%
1	Concerta cita con cliente		•					8	8	28.57%
2	Visita a cliente		•					20	20	71.43%
<b>TOTAL</b>								<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

## OTIDAR PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO EVALUACION DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN:F.3.3 / I.3.3 / C.3.3		FECHA:									
DEPARTAMENTO: Servicios Familiares		TECNICO:Promedio									
PROCESO: Post-Servicio		TECNICO:Promedio									
PROCEDIMIENTO:Evaluación del servicio		TECNICO:Promedio									
N°	Descripción de Actividad	○	◁	□	▷	▽	⊗	Tiempo consumido			
								COORDINADORA	MOTORISTA	CLIENTE	
1	Envía por e-mail, fax o mensajero el cuestionario		•					15		15	12.71%
2	Recibe el cuestionario		•						3	3	2.54%
3	Llena cuestionario		•						30	30	25.42%
4	Llama a cliente para verificar que se recibió y si ya ha sido		•					5		5	4.24%
5	Envía cuestionario contestado por e-mail, fax o mensajero		•						15	15	12.71%
6	Recibe cuestionario		•					5		5	4.24%
7	Prepara informe de los cuestionario del mes		•					40		40	33.90%
8	Entrega reporte mensual a la Gerencia General.		•					5		5	4.24%
<b>TOTAL</b>										<b>118</b>	<b>100.00%</b>

**ANEXO 10**  
**DIAGRAMA PEPSU**  
**PROCESOS**  
**PROPUESTOS**

## DIAGRAMA DEL PROCESO PROPUESTO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO



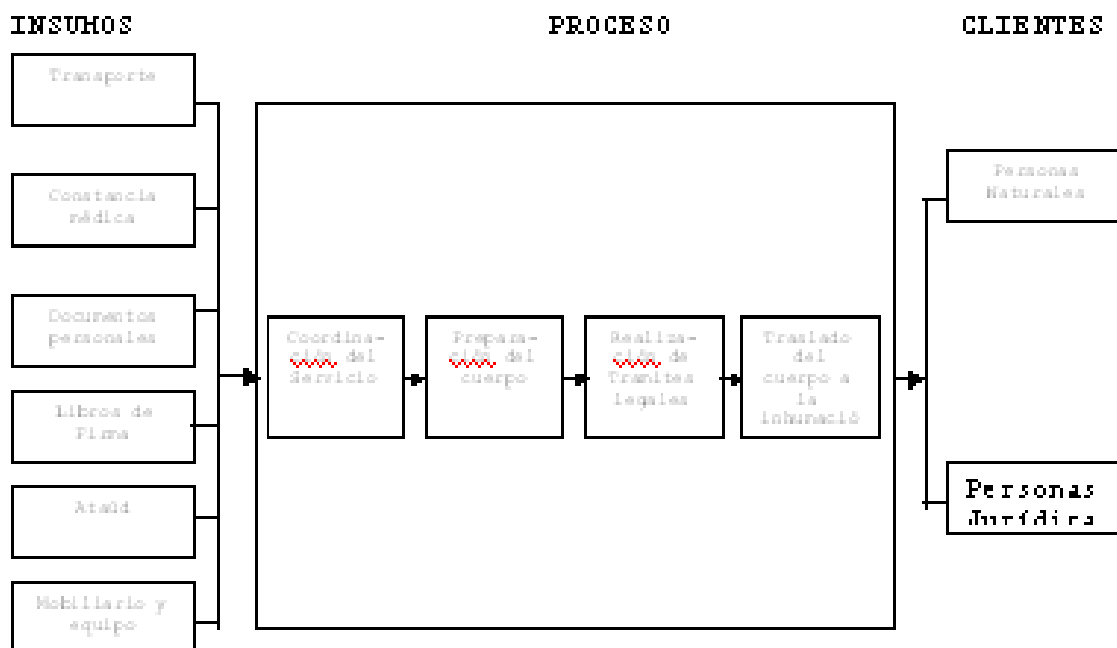
**PROCESO:** Organización del Servicio

**OBJETIVO:** Conocer que tipo de servicio se le brindará al cliente, para lograr con mayor efectividad la coordinación del mismo.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Archivo Dpto. de Compute	- Estado de Cuenta	- Notificación del Servicio	- Ordenes de pago.	-Personas Naturales
Dpto. de Contabilidad	- factura - Module de Ventas (Software)	- Recolección de datos - Determinación del pago.	- Confirmación de la prestación del servicio	-Personas Jurídicas

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exatitud en la determinación de datos y pagos</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Precios bajos</li> <li>- Rapidez en el proceso</li> </ul>	Finalización del proceso en un tiempo aproximado de 53 minutos.

**DIAGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO SERVICIO FUNERARIO**



**PROCESO:** Servicio Funerario

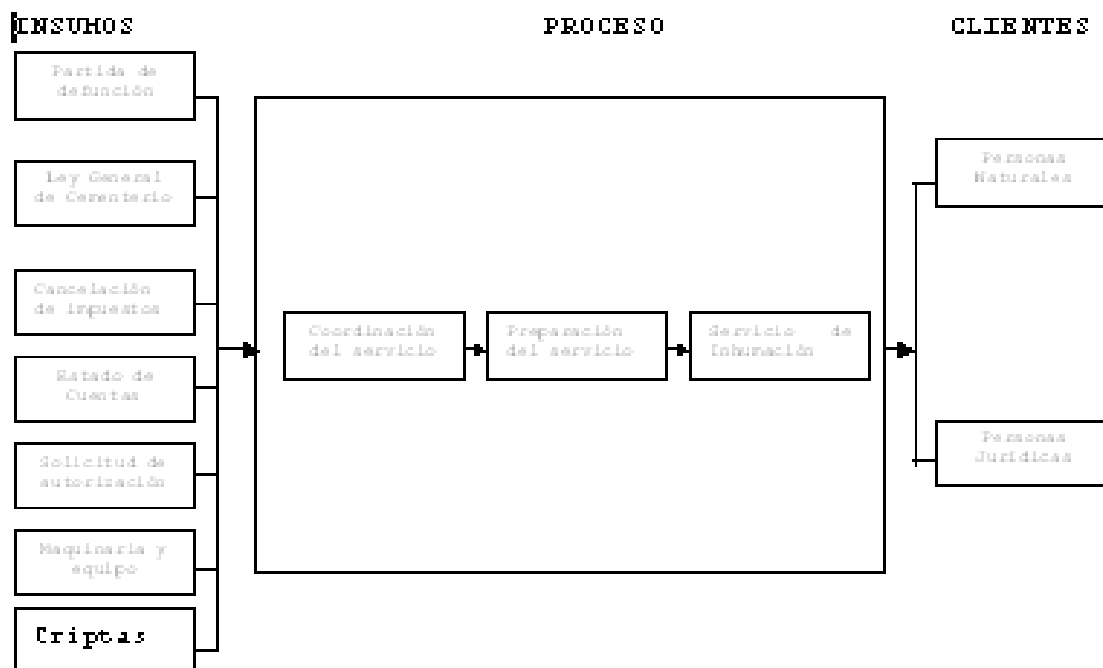
**OBJETIVO:** Proporcionar un Servicio personalizado por medio del cual se pueda brindar apoyo y tranquilidad a los clientes.



PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Dpto. de Operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transporte</li> <li>- Constancia Médica</li> <li>- Documentos personales</li> <li>- Libro de firmas</li> <li>- Atadú</li> <li>- Mobiliario y Equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del Servicio</li> <li>- Preparación del servicio</li> <li>- Realización de trámites legales</li> <li>- Traslado del cuerpo al lugar de la inhumación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Prestación del servicio funerario</li> <li>- Recibos por pago de impuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas Naturales</li> <li>- Personas Jurídicas</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez de atención</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Asesoramiento adecuado</li> <li>- Eficiencia en el Serv.</li> <li>- Precios accesibles</li> </ul>	<p>Este proceso variara dependiendo de las circunstancias, pero en promedio los procedimientos podrán ser efectuados 6 horas con 43 minutos.</p>

**DIAGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO SERVICIO DE INHUMACIÓN**



**PROCESO:** Servicio de Inhumación

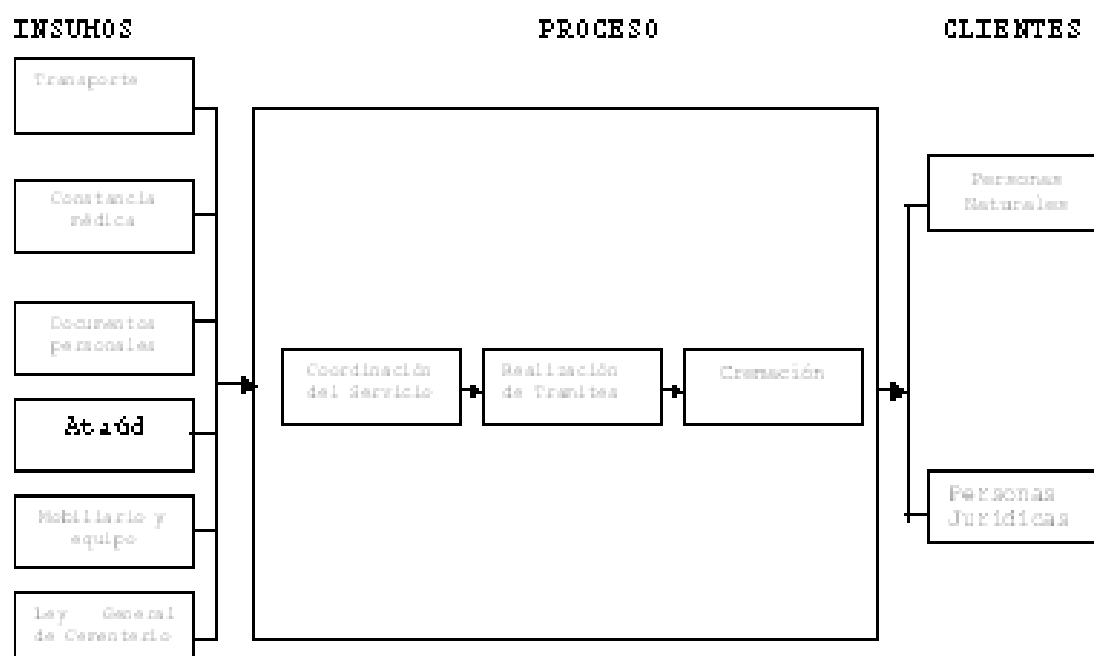
**OBJETIVO:** Brindar a los clientes un servicio de calidad e inolvidable que cumpla con las expectativas de los clientes.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Dpto. de Operaciones</li> <li>- Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de Cuenta</li> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Ley general de Cementerios</li> <li>- Cancelación de impuestos</li> <li>- Solicitud de autorización</li> <li>- Maquinaria y equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del servicio</li> <li>- Preparación del servicio</li> <li>- Prestación del servicio de inhumación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de inhumación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas Naturales</li> <li>- Personas Jurídicas</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estandares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en el proceso</li> <li>- Calidad en atención del personal</li> <li>- Precios adecuados</li> </ul>	<p>Para la prestación del servicio de inhumación se requiere alrededor de 4 horas con 45 minutos.</p>



### DIAGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO SERVICIO DE CREMACIÓN



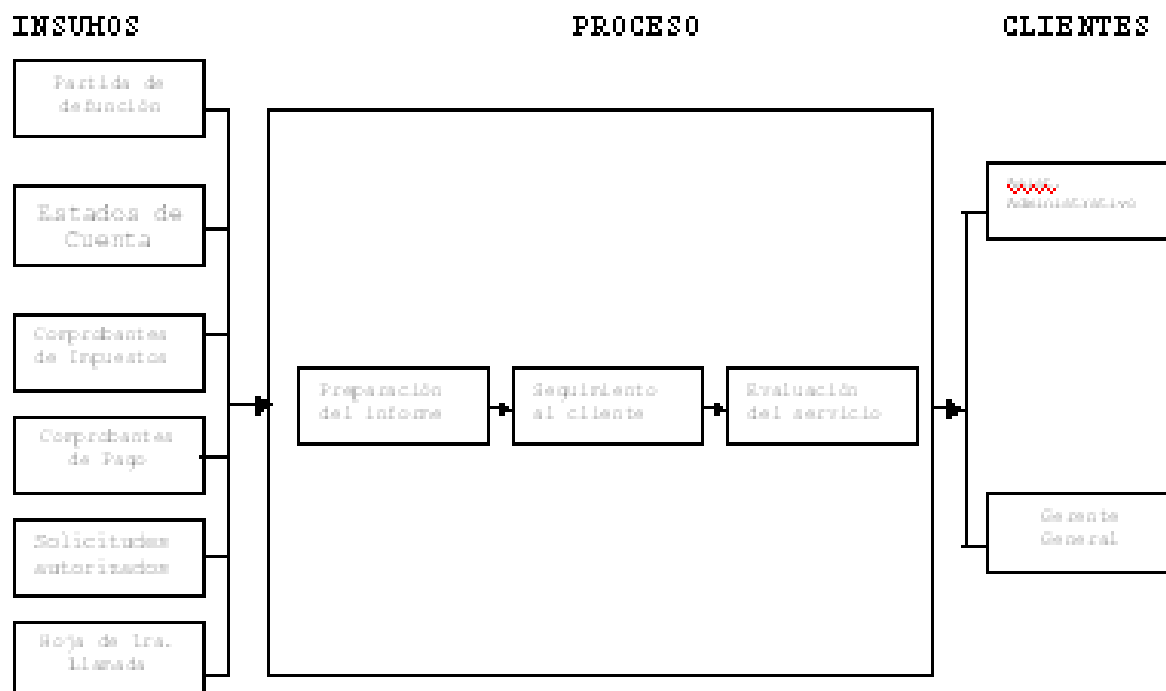
PROCESO: Servicio de Cremación

OBJETIVO: Proporcionar un Servicio personalizado que sea eficiente de tal manera que el cliente sienta confianza en el servicio.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Dpto. de Operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transporte</li> <li>- Constancia Médica</li> <li>- Documentos personales</li> <li>- Ataúd</li> <li>- Mobiliario y Equipo</li> <li>- Ley General de Cementerios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del Servicio</li> <li>- Realización de Trámites Legales</li> <li>- Cremación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Servicio de Cremación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personas Naturales</li> <li>-Personas Jurídicas</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio confiable</li> <li>- Rápidos en el proceso</li> <li>- Asesoría oportuna</li> <li>- Precios bajos</li> </ul>	<p>Como mínimo en la realización de éste proceso se invierten 3 horas con 40 minutos.</p>

### DIAGRAMA PROPUESTA DEL PROCESO POST-SERVICIO




#### PROCESO: Post-Servicio


**OBJETIVO:** Tener cercanía con el cliente después de brindarle un servicio, de tal manera que se le permita seguirle sirviendo y a la vez conocer la eficiencia del servicio brindado.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Ciente Consejera Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Estado de Cuenta</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos</li> <li>- Comprobantes de pagos: Notas de abono, Factura, etc.</li> <li>- Solicitudes del servicio autorizadas</li> <li>- Formulario para reporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del informe</li> <li>- Seguimiento al cliente</li> <li>- Evaluación del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del Servicio</li> <li>- Oportunidad de mejora de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistente administrativo</li> <li>- Gerente General</li> </ul>

Principales expectativas de los clientes	Estándares de servicio actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad en el proceso</li> <li>- Supervisión confiable</li> <li>- Cumplimiento de políticas y normas.</li> <li>- Clientes satisfechos.</li> </ul>	<p>Se utilizan en promedio 3 horas para la realización del proceso.</p>

**ANEXO 11**  
**MANUALES DE**  
**PROCESOS**  
**PROPUESTOS**

	<b>MANUAL DE PROCESOS SERVICIO FUNERARIO</b>	Pág. 1/ 17 Fecha: Dic./2004
<p><b>OBJETIVO:</b> Mostrar los pasos que se llevan a cabo con el fin de proporcionar una guía que permita prestar de forma eficiente los servicios funerarios que la empresa proporciona.</p> <p><b>Alcance</b> Se aplicará en el Departamento de Servicios Familiares</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <p>a) El Coordinador del Equipo de Mejoramiento de Procesos es el responsable de autorizar el presente documento.</p> <p>b) Será el EMP el que deberá asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, así como la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y cualquier otro documento declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>c) El EMP es el responsable de actualizarlos manuales, cuando se requiera.</p> <p>d) El Gerente General y el EMP elaboran la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y la documentación del sistema de la calidad.</p> <p>e) El EMP auditoria son los responsables de archivar, proteger, identificar y recuperar fácilmente todos los registros bajo su resguardo.</p> <p>f) El EMP son los responsables de dar el seguimiento y medir los procesos del sistema de gestión de la calidad así como el análisis de los datos recopilados</p> <p>g) El EMP son los responsables de corregir todo proceso y procedimientos.</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO FUNERARIO</b>	Pág. 2/17 Fecha: Dic./2004
<p><b>UNIDADES:</b> Dpto. de Servicios Funerarios Caja</p> <p><b>PUESTOS:</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Consejero Familiar Cajera Asistente Administrativo Coordinadora de Servicios Administrador de la Funeraria Personal de Servicio de Funeraria Motorista</p> <p><b>DOCUMENTOS:</b></p> <p>Hoja de 1<sup>a</sup>. Llamada Estado de Cuenta Factura Constancia médica Recibo de pago de impuestos Documentos personales del fallecido Documentos personales del titular</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

MANUAL DE PROCESOS SERVICIO FUNERARIO		Pág. 3/ 17 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Llama por teléfono a la oficina
2	Consejero	Atiende la llamada
3	Cliente	Explica que servicio necesita
4	Consejero	Pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido
5	Consejero	Da instrucciones a cliente
6	Consejero	Busca el contrato en el sistema
7	Consejero	Revisa datos
8	Consejero	Revisa el Estado de Cuenta
9	Consejero	Calcula el pago del IVA
10	Consejero	Verifica si hay que pagar complemento
11	Consejero	Determina que productos le faltan
12	Consejero	Informa a cliente los pagos que debe realizar
13	Cliente	Entrega el dinero al consejero
14	Consejero	Ingresa el contrato
15	Consejero	Se traslada a Caja
16	Consejero	Entrega Estado de Cta. y dinero a Cajera
17	Cajera	Revisa Estado de Cta. y cuenta el dinero
18	Cajera	Emite factura
19	Cajera	Sella los comprobantes de pago
20	Cajera	Ingresa el dinero
21	Cajera	Entrega la factura a la consejera
22	Consejero	Se traslada a donde el cliente

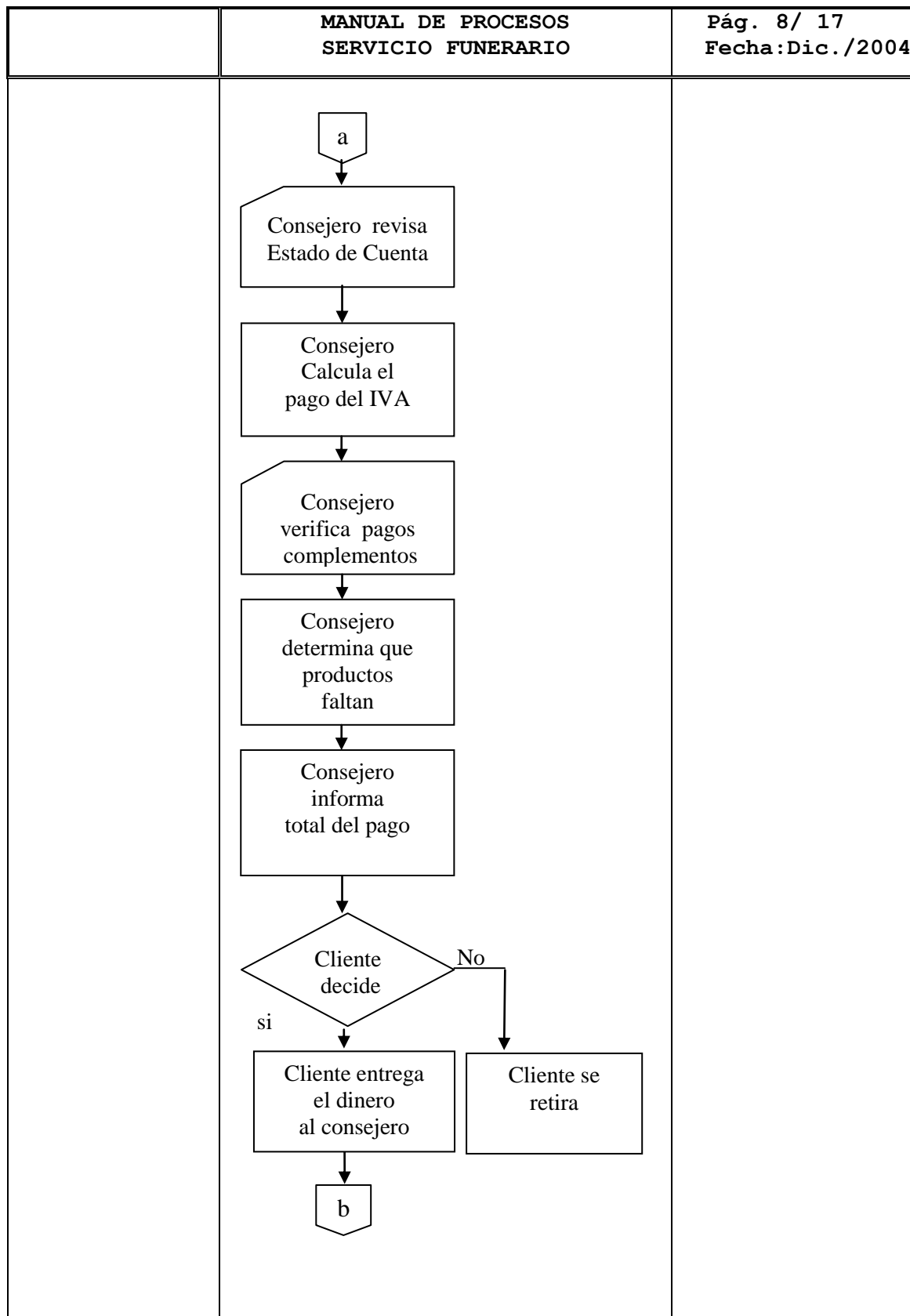
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO FUNERARIO		Pág. 4/ 17 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
23	Consejero	Entrega la factura
24	Consejero	Llena hoja de 1ª. Llamada
25	Consejero	Entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servicios
26	Coord. de Serv.	Recibe información
27	Coord. de Serv.	Informa a personal del servicio que prepare la capilla
28	Coord. de Serv.	Envía a motorista a recoger el cuerpo
29	Motorista	Sale a recoger el cuerpo
30	Motorista	Pide a cliente: DUI , Constancia medica y la ropa para su velación
31	Cliente	Entrega documentación y vestuario a motorista
32	Motorista	Traslada el cuerpo a la camilla
33	Motorista	Ingresa la camilla al microbús
34	Motorista	Se retira
35	Motorista	Informa a coordinadora que se dirige al laboratorio
36	Coord. de Serv.	Informa al personal del laboratorio que esta en camino el cuerpo
37	Coord. de Serv.	Elabora rótulos
38	Coord. de Serv.	Coloca los rótulos en la capilla y entrada de la funeraria
39	Motorista	Lleva cuerpo a laboratorio
40	Pers. de lab.	Prepara el cuerpo
41	Pers. de lab.	Coloca el cuerpo en el ataúd
42	Pers. de lab.	Entrega el féretro a motorista

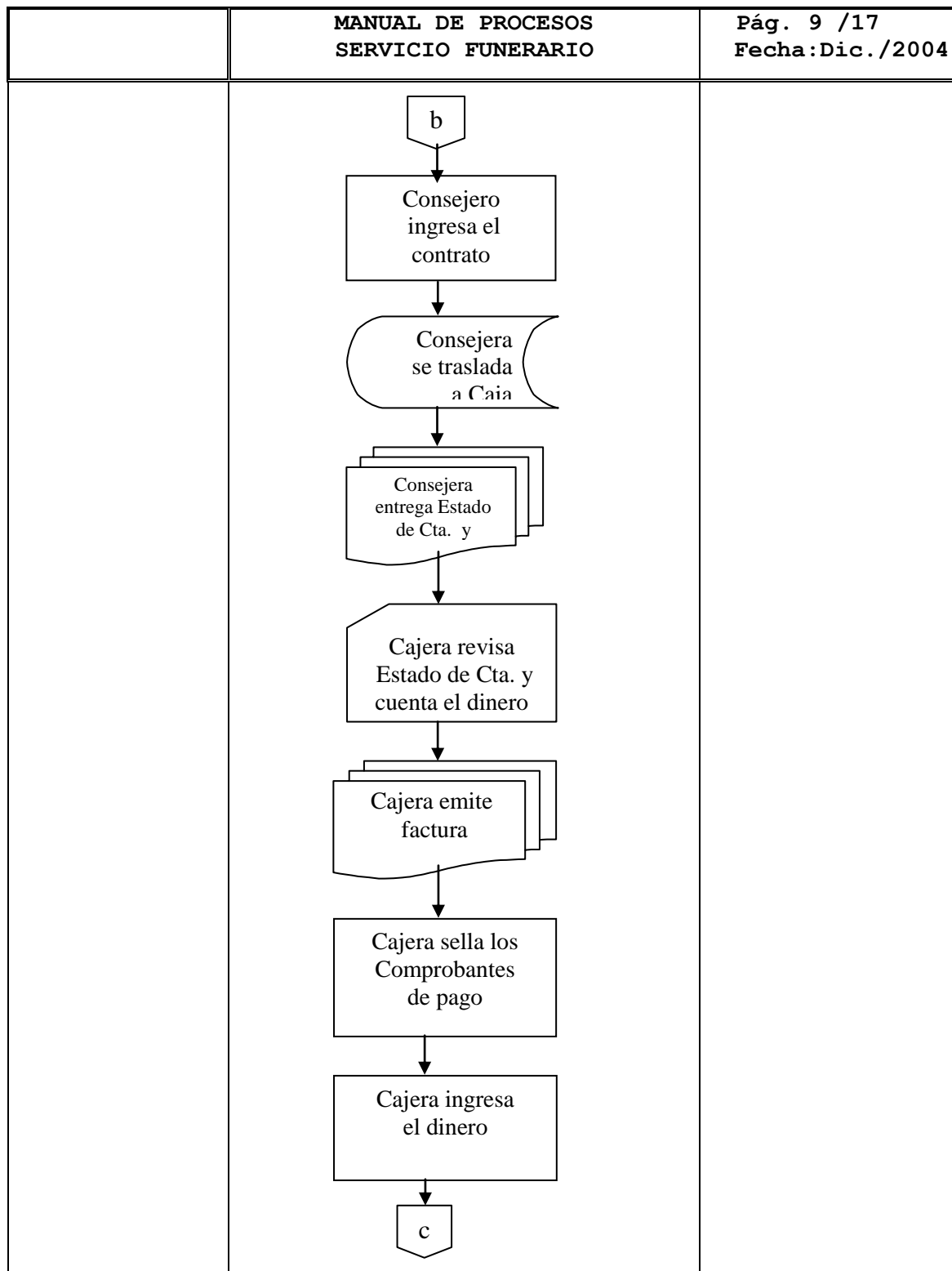
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO FUNERARIO		Pág. 5/ 17 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
43	Consejero	Pide a cliente pago para los impuestos
44	Cliente	Entrega el pago a Consejera
45	Consejero	Recibe el dinero
46	Consejero	Entrega a motorista el pago para impuesto, DUI de fallecido y Constancia medica
47	Consejero	Envía a motorista a realizar tramites .
48	Motorista	Se traslada a la Alcaldía
49	Motorista	Hace el asiento de la partida de defunción
50	Motorista	Se traslada a las oficinas del cementerio General
51	Motorista	Hace el pago de impuestos
52	Motorista	Retorna a la funeraria
53	Motorista	Entrega documentación a Consejera
54	Consejero	Entrega documentación a cliente.
55	Consejero	Avisa a personal de servicio y al cliente que se preparen para la salida
56	Motorista	Prepara la Carroza
57	Motorista	Pide a consejera la documentación.
58	Consejero	Entrega documentos a motorista
59	Consejero	Indica al personal de servicio que pueden retirar el féretro
60	Pers. de serv.	Retira el féretro de la capilla
61	Pers. de serv.	Ingresa el féretro a la carroza Fúnebre
62	Pers. de serv.	Saca las flores de capilla
63	Consejero	Coordina la salida de la carroza y acompañantes

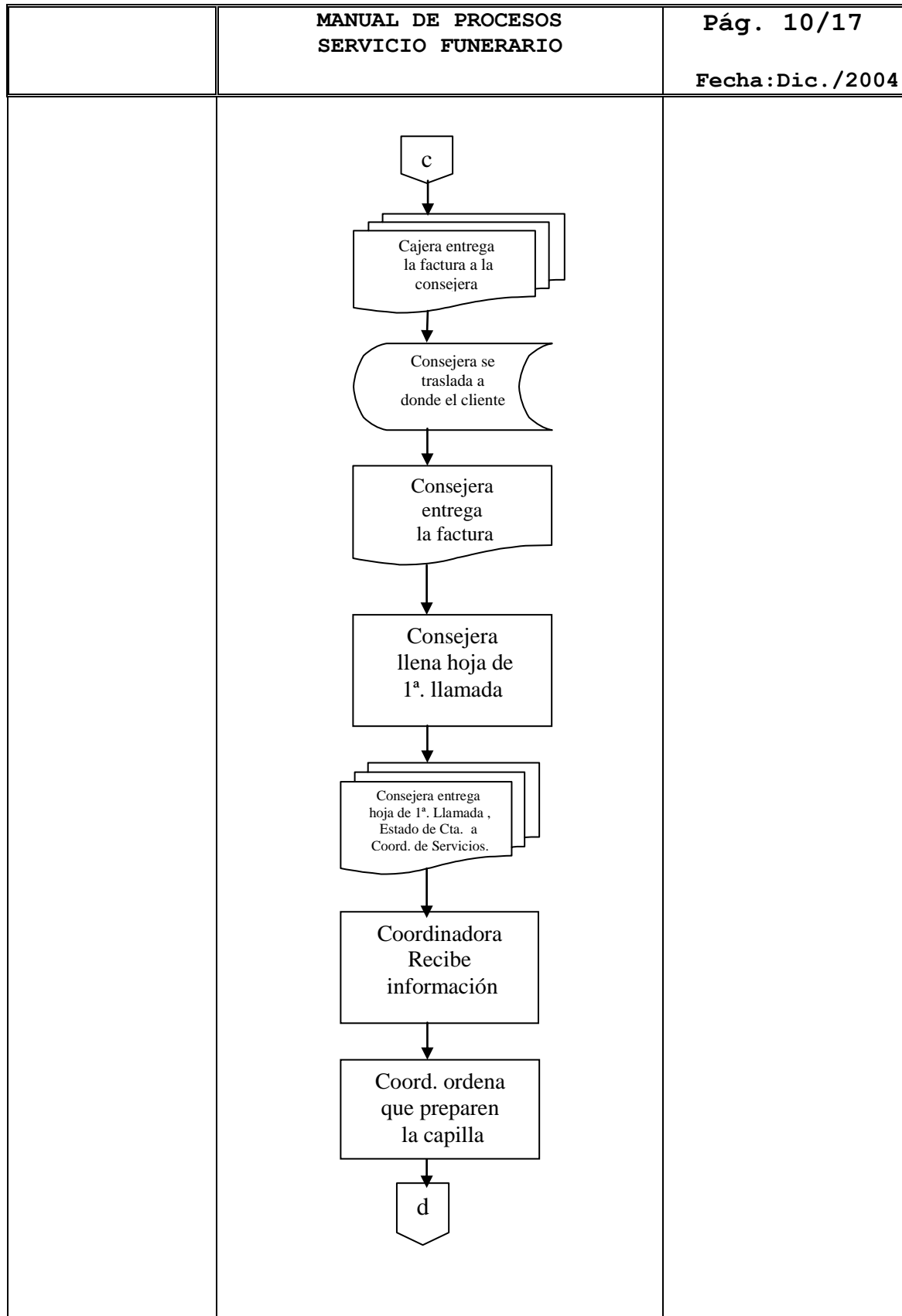


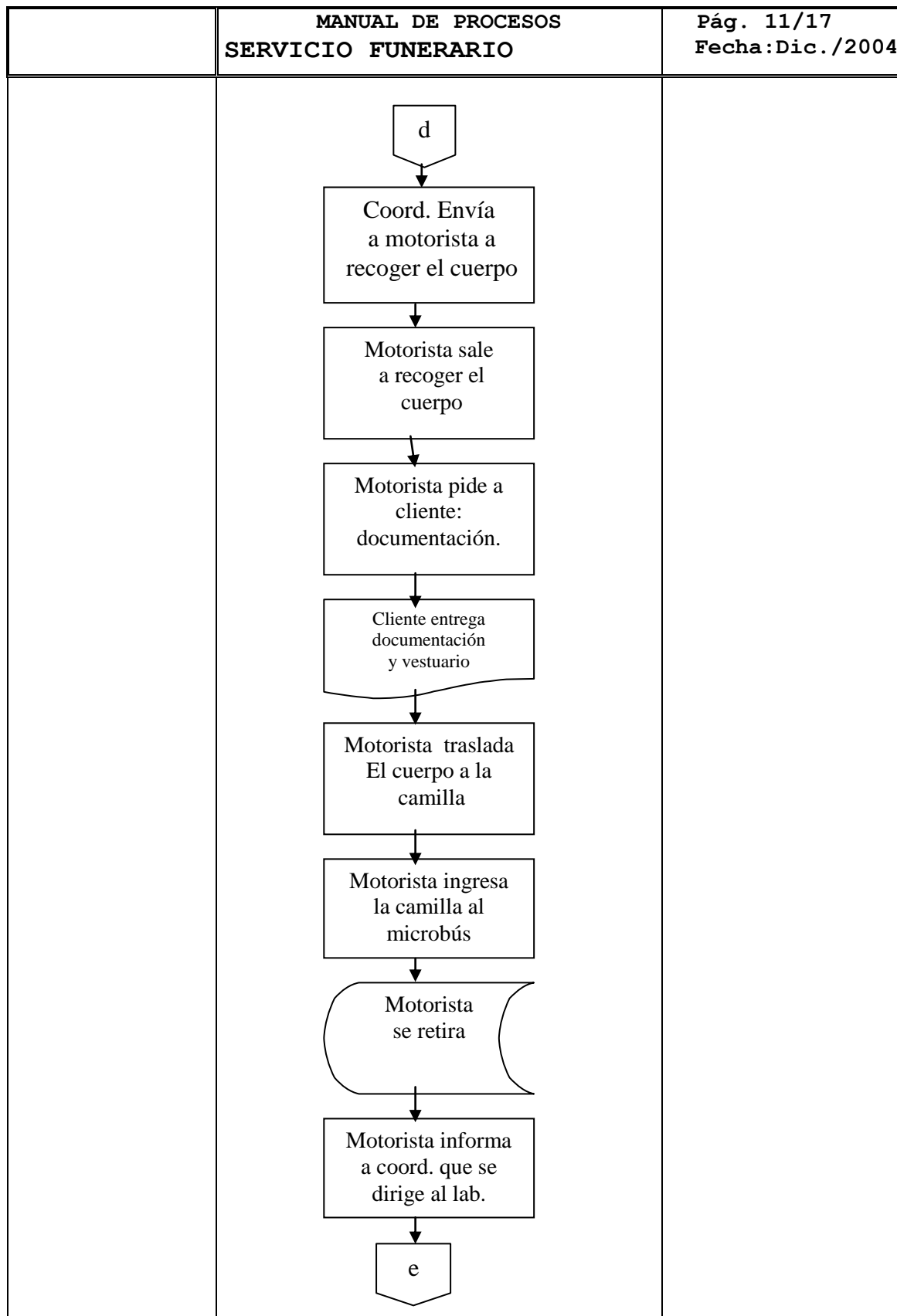
<b>MANUAL DE PROCESOS SERVICIO FUNERARIO</b>		<b>Pág. 6/17 Fecha: Dic./2004</b>
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
64	Motorista	Se traslada a la iglesia
65	Pers. de serv.	Bajan el féretro
66	Pers. de serv.	Ingresan el féretro a la iglesia
67	Pers. de serv.	Espera que termine la misa
68	Pers. de serv.	Sacan de la iglesia el féretro
69	Motorista	Se traslada al cementerio
70	Pers. de serv.	Bajan al féretro
71	Pers. de serv.	Entregan documentos a encargado en el Cementerio
72	Pers. de serv.	Se retira

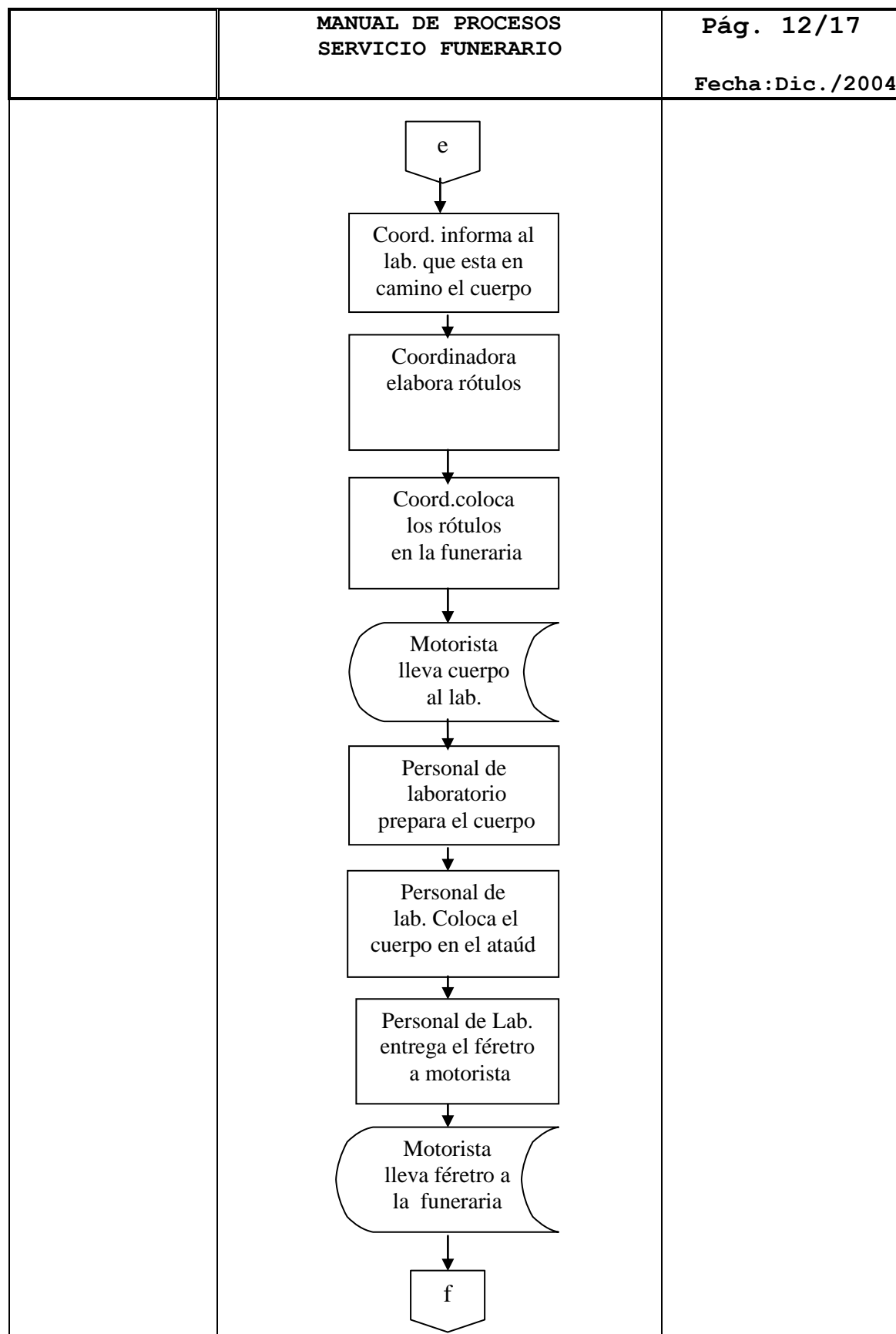
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO FUNERARIO</b>	<b>Pág. 7/17</b> <b>Fecha: Dic./2004</b>
<p><b>ENTRADAS</b></p> <p><b>Insumos :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Estado de Cuenta</li> <li>* Modulo de Ventas (Software)</li> <li>* Transporte</li> <li>* Constancia Médica</li> <li>* Documentos personales</li> <li>* Libro de firmas</li> <li>* Ataúd</li> <li>Mobiliario y Equipo</li> <li>* Comprobante de pago de impuestos</li> <li>* Comprobantes de pagos: Notas de abono, Factura, etc.</li> <li>* Solicitudes del servicio autorizadas</li> <li>* Formulario para reporte</li> </ul> <p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Archivo</li> <li>* Dpto. de Computo</li> <li>* Dpto. de Contabilidad</li> <li>* Clientes</li> <li>* Dpto. de Operaciones</li> <li>* Consejera Familiar</li> </ul>	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Cliente llama a la oficina]     A --&gt; B[Consejero atiende la llamada]     B --&gt; C[Cliente explica que servicio necesita]     C --&gt; D[Consejera pregunta datos a cliente]     D --&gt; E[Consejera da instrucciones a cliente]     E --&gt; F[Consejera busca el contrato en el sistema]     F --&gt; G[Consejera revisa datos]     G --&gt; A[a]   </pre>	<p><b>SALIDAS</b></p> <p><b>Productos :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ordenes de pago.</li> <li>Confirmación de la prestación del servicio</li> <li>* Partida de defunción</li> <li>* Prestación del servicio funerario</li> <li>Recibos por pago de impuestos</li> <li>* Informe del Servicio</li> <li>* Oportunidad de mejora de los servicios</li> </ul> <p><b>CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Personas Naturales</li> <li>* Personas Jurídicas</li> </ul>

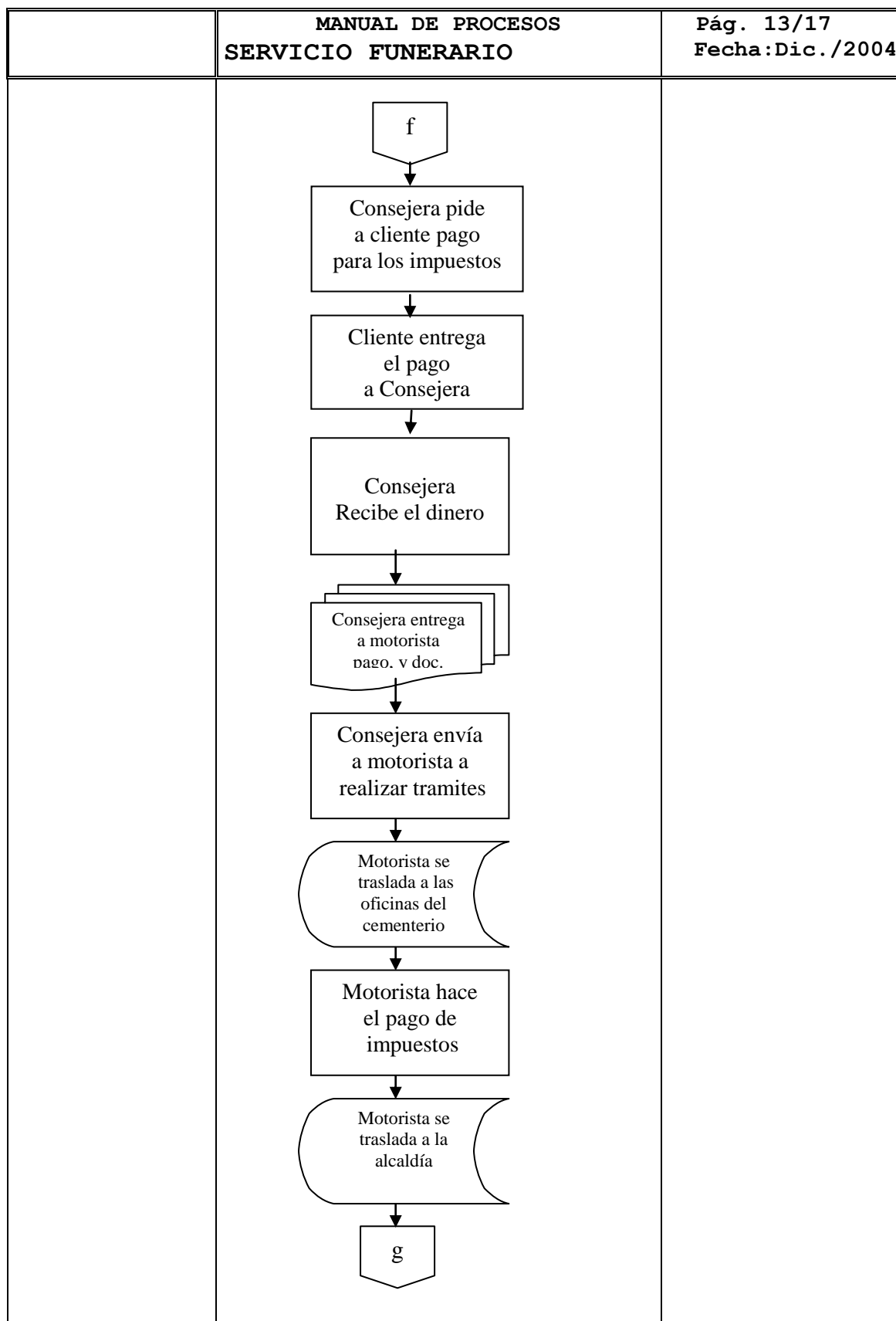




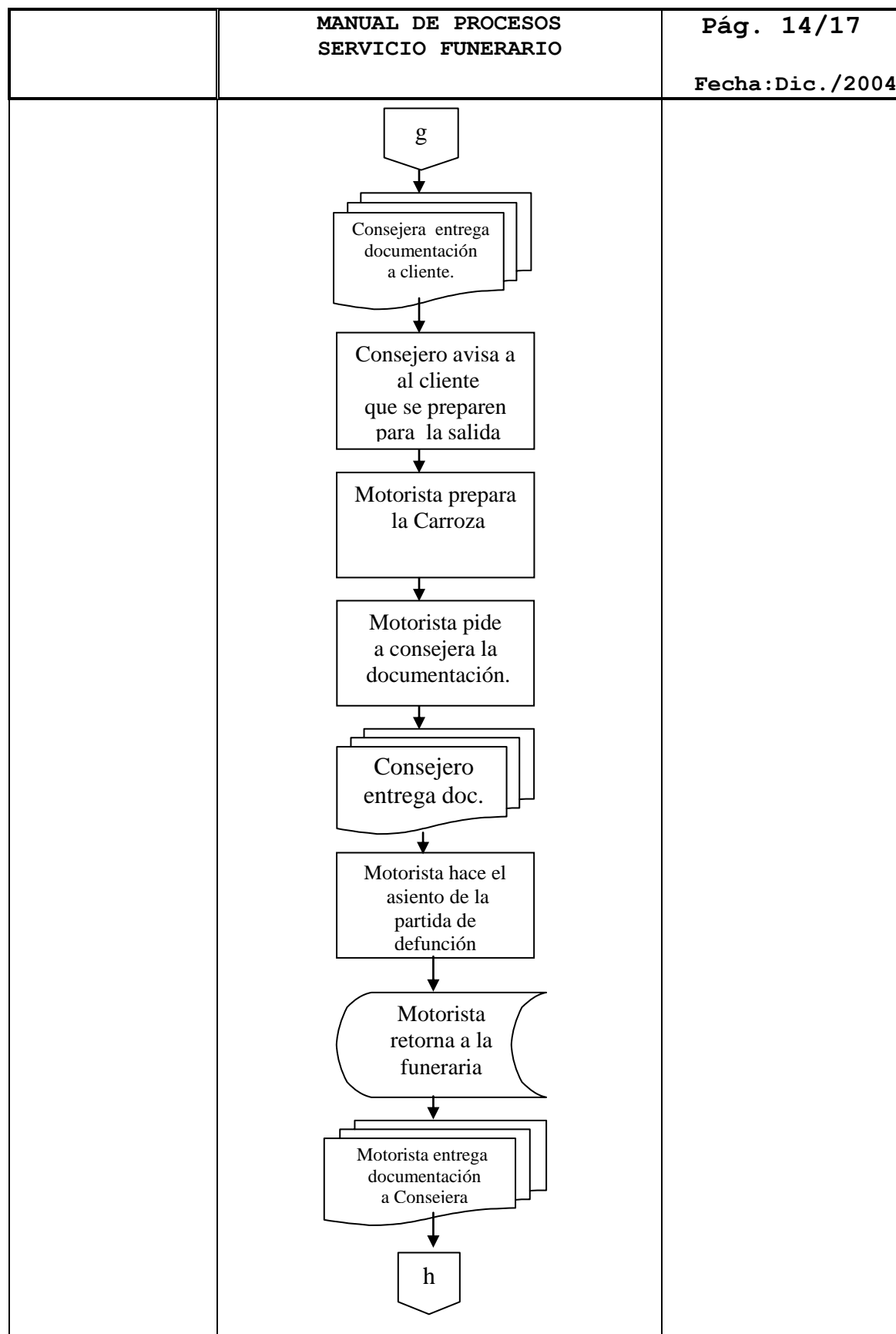


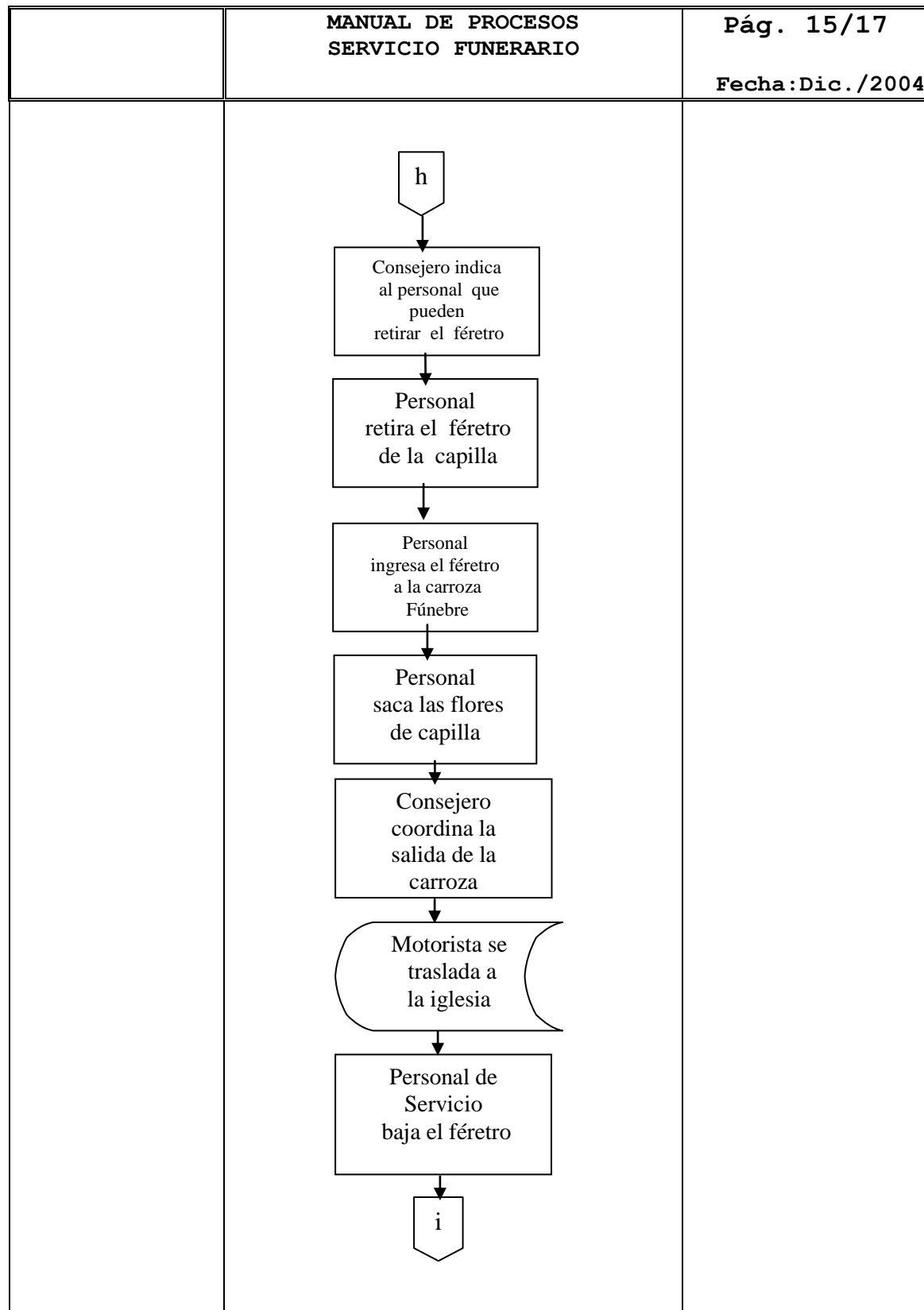


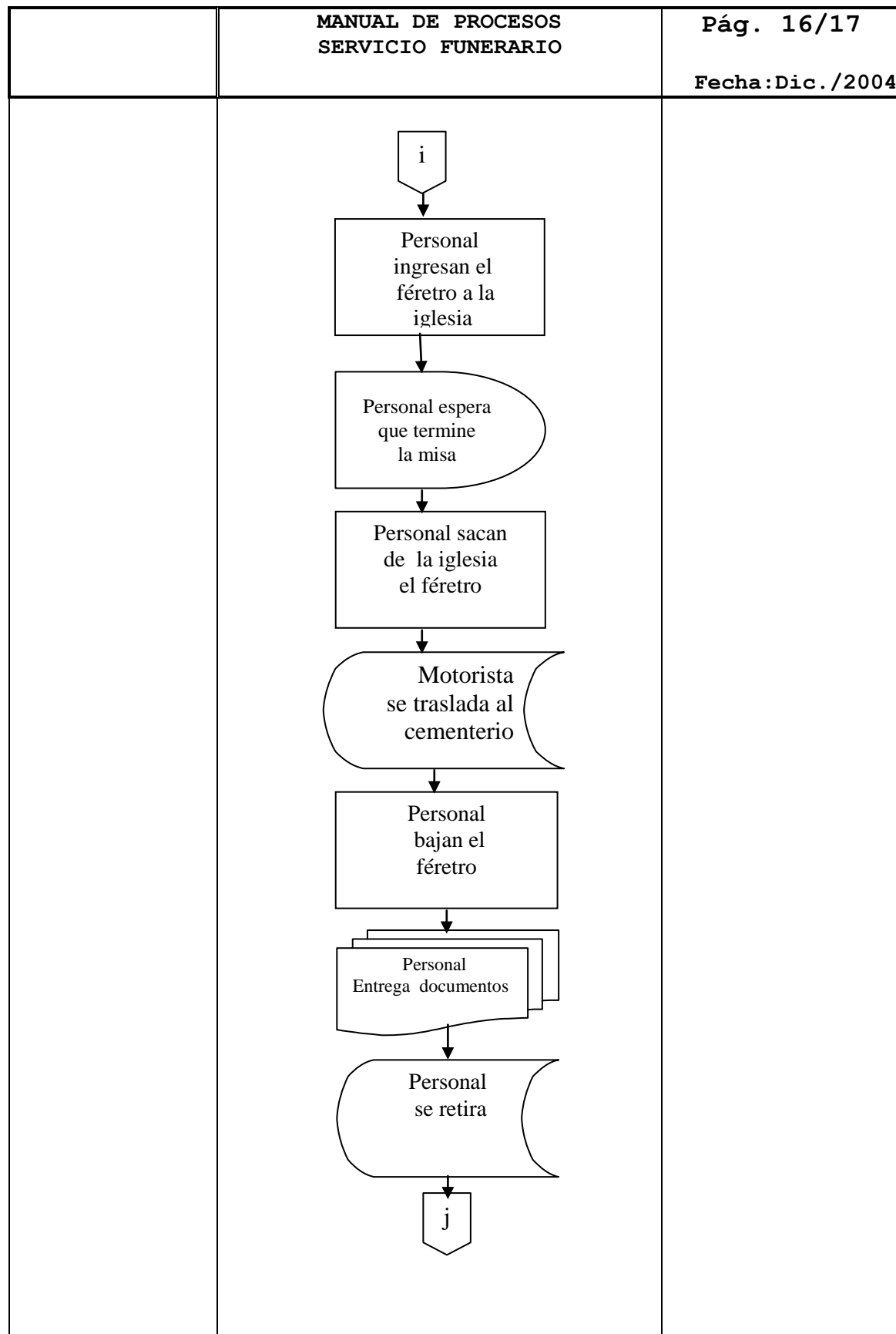


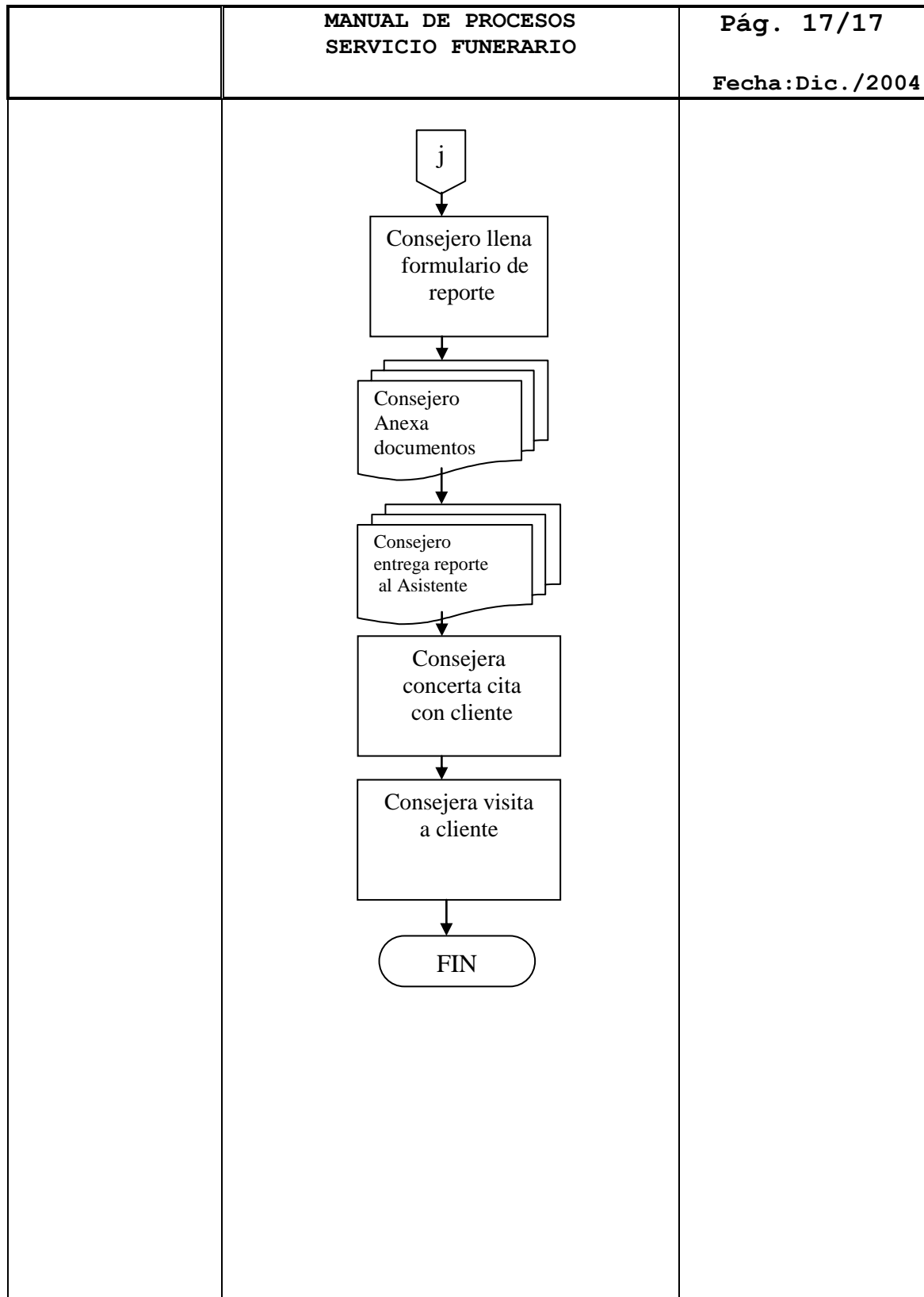














	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO DE INHUMACION</b>	<b>Pág. 1/ 14</b> <b>Fecha: Dic./2004</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Mostrar los pasos que se llevan a cabo con el fin de proporcionar una guía que permita prestar de forma eficiente los servicios de inhumación que la empresa proporciona.</p> <p><b>Alcance</b> Se aplicará en el Departamento de Servicios Familiares</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <p>h) El Coordinador del Equipo de Mejoramiento de Procesos es el responsable de autorizar el presente documento.</p> <p>i) Será el EMP el que deberá asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, así como la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y cualquier otro documento declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>j) El EMP es el responsable de actualizarlos manuales, cuando se requiera.</p> <p>k) El Gerente General y el EMP elaboran la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y la documentación del sistema de la calidad.</p> <p>l) El EMP auditoria son los responsables de archivar, proteger, identificar y recuperar fácilmente todos los registros bajo su resguardo.</p> <p>m) El EMP son los responsables de dar el seguimiento y medir los procesos del sistema de gestión de la calidad así como el análisis de los datos recopilados</p> <p>n) El EMP son los responsables de corregir todo proceso y procedimientos .</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Autorizado por:</b>

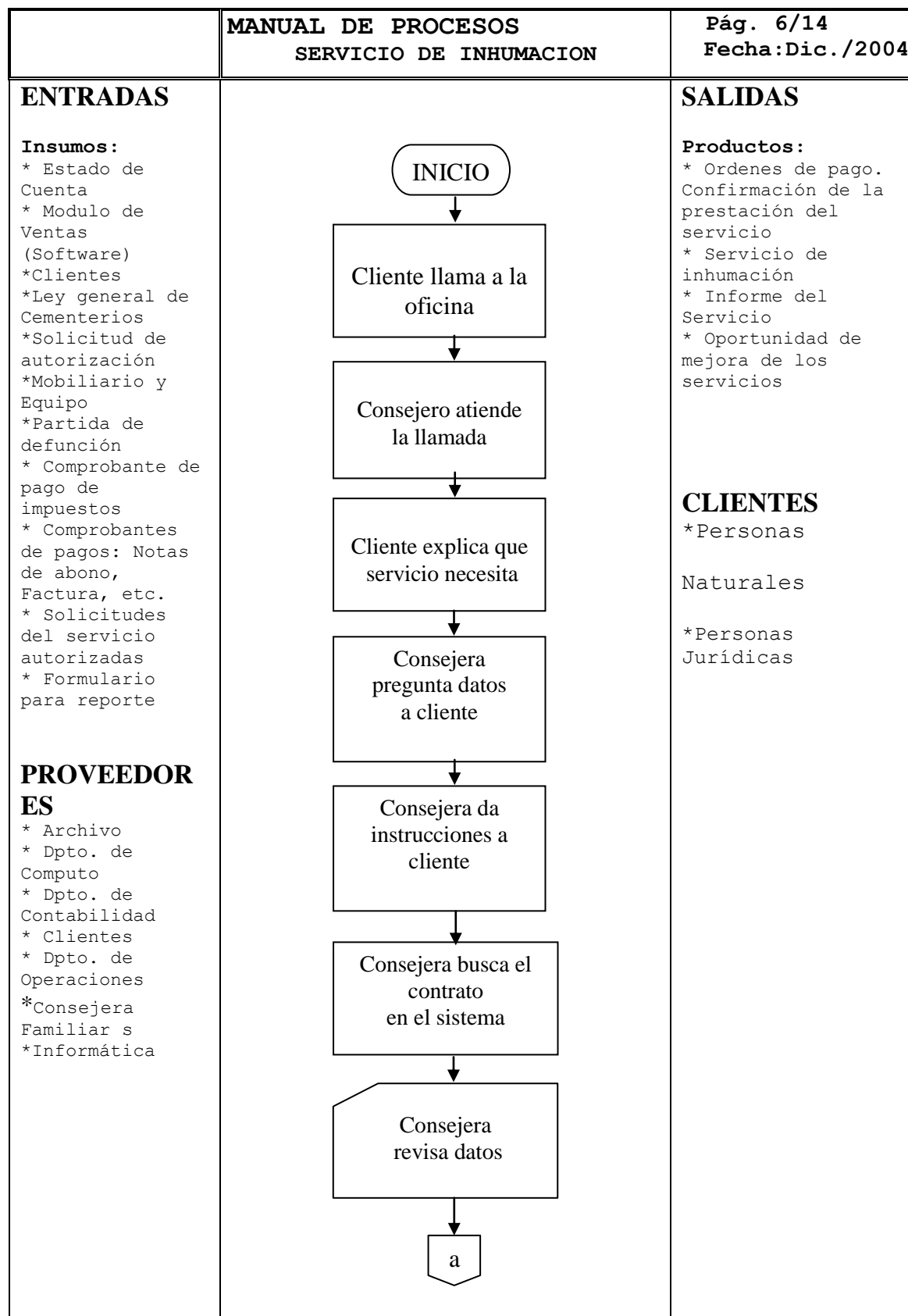
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO DE INHUMACION</b>	<b>Pág. 2/ 14</b> <b>Fecha: Dic./2004</b>
<p><b>UNIDADES:</b> Dpto. de Servicios Familiares  Caja  Administración del cementerio</p> <p><b>PUESTOS:</b></p> <p>Consejero Familiar  Cajera  Asistente Administrativo  Coordinadora de Servicios  Administrador del Cementerio  Personal de Cementerio</p> <p><b>DOCUMENTOS:</b></p> <p>Hoja de 1<sup>a</sup>. Llamada  Estado de Cuenta  Autorización del servicio  Factura  Constancia médica  Recibo de pago de impuestos  Documentos personales del fallecido  Documentos personales del titular</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

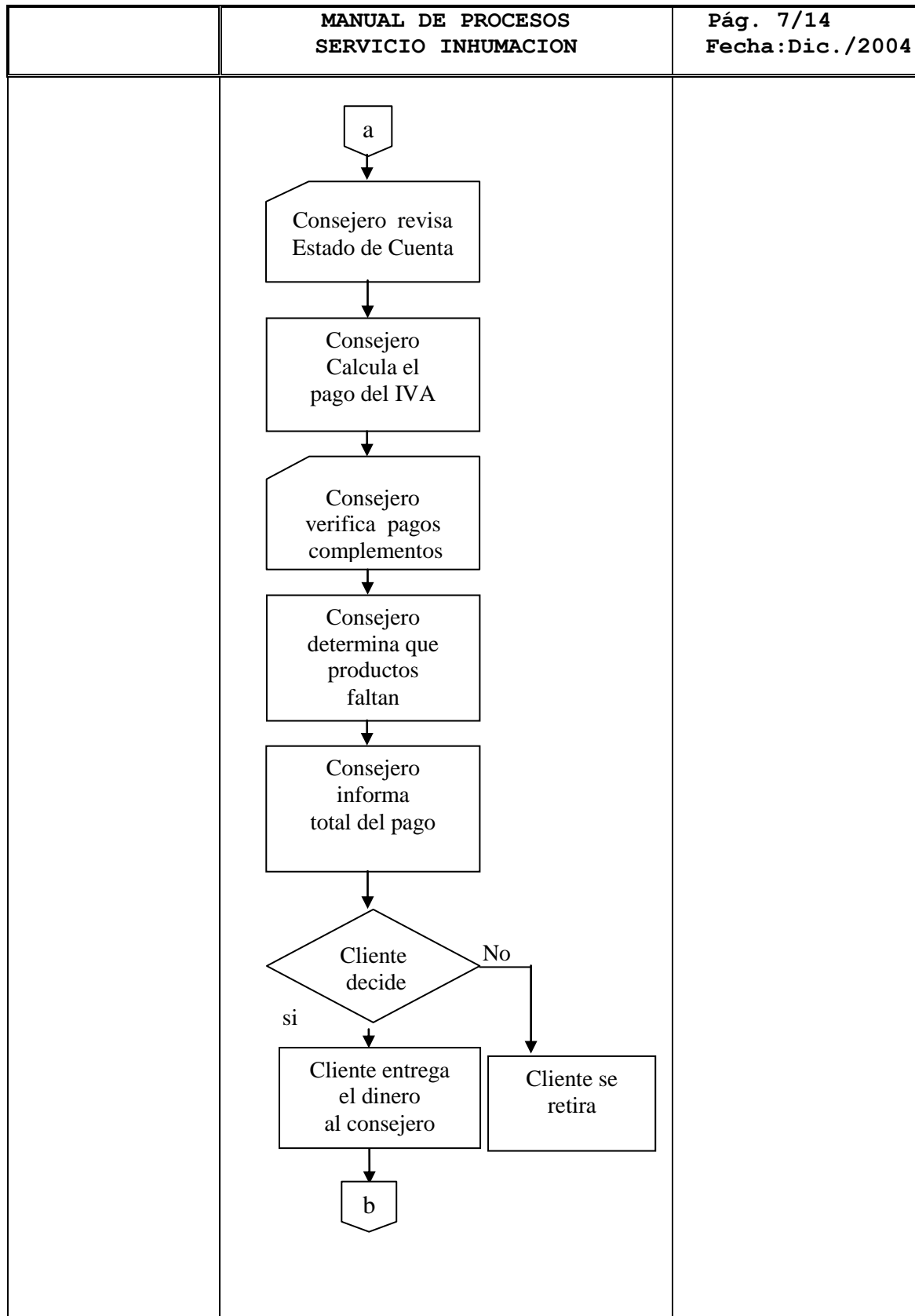
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO DE INHUMACION		Pág. 3/14 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Llama por teléfono a la oficina
2	Consejero	Atiende la llamada
3	Cliente	Explica que servicio necesita
4	Consejero	Pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido
5	Consejero	Da instrucciones a cliente
6	Consejero	Busca el contrato en el sistema
7	Consejero	Revisa datos
8	Consejero	Revisa el Estado de Cuenta
9	Consejero	Calcula el pago del IVA
10	Consejero	Verifica si hay que pagar complemento
11	Consejero	Determina que productos le faltan
12	Consejero	Informa a cliente los pagos que debe realizar
13	Cliente	Entrega el dinero al consejero
14	Consejero	Ingresa el contrato
15	Consejero	Se traslada a Caja
16	Consejero	Entrega Estado de Cta. y dinero a Cajera
17	Cajera	Revisa Estado de Cta. y cuenta el dinero
18	Cajera	Emite factura
19	Cajera	Sella los comprobantes de pago
20	Cajera	Ingresa el dinero
21	Cajera	Entrega la factura a la consejera
22	Consejero	Se traslada a donde el cliente

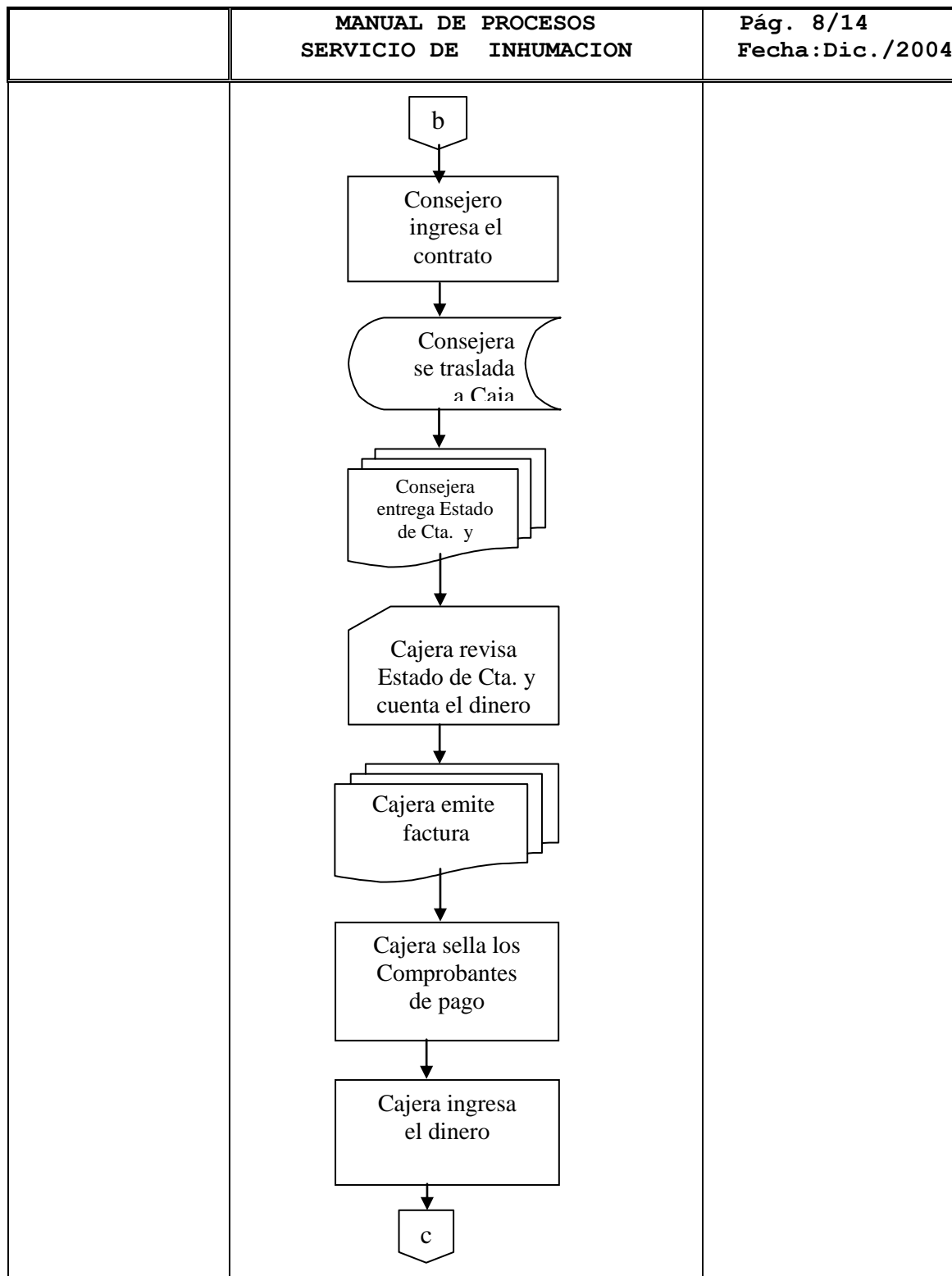
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO DE INHUMACION		Pág. 4/14 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
23	Consejero	Entrega la factura
24	Consejero	Llena hoja de 1ª. Llamada
25	Consejero	Entrega hoja de 1ª. Llamada , Estado de Cuenta y datos a Coordinadora de Servic.
26	Coord. de Serv.	Recibe información
27	Coord. de Serv.	Envía por fax los datos
28	Admón./cement.	Espera que reciban el fax
29	Admón./cement.	Recibe el fax
30	Admón./cement.	Revisa los datos
31	Admón./cement.	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios
	Admón./cement.	Asigna al personal de servicio
32	Pers. de Serv.	Identifican la ubicación
33	Pers. de Serv	Toma medidas
34	Pers. de Serv	Lleva herramientas a la propiedad
35	Pers. de Serv	Hace la apertura de la propiedad
36	Pers. de Serv	Coloca la cripta
37	Pers. de Serv	Coloca alfombras, sillas, atril, portacoronas, desensores, todos, etc.
38	Pers. de Serv	Se prepara para esperar a clientes
39	Consejera	Llega al lugar del entierro
40	Consejera	Revisa ubicación
41	Consejera	Recibe a clientes
42	Consejera	Ordena a los clientes
43	Consejera	Da las palabras de bienvenida
44	Consejera	Hace la ceremonia

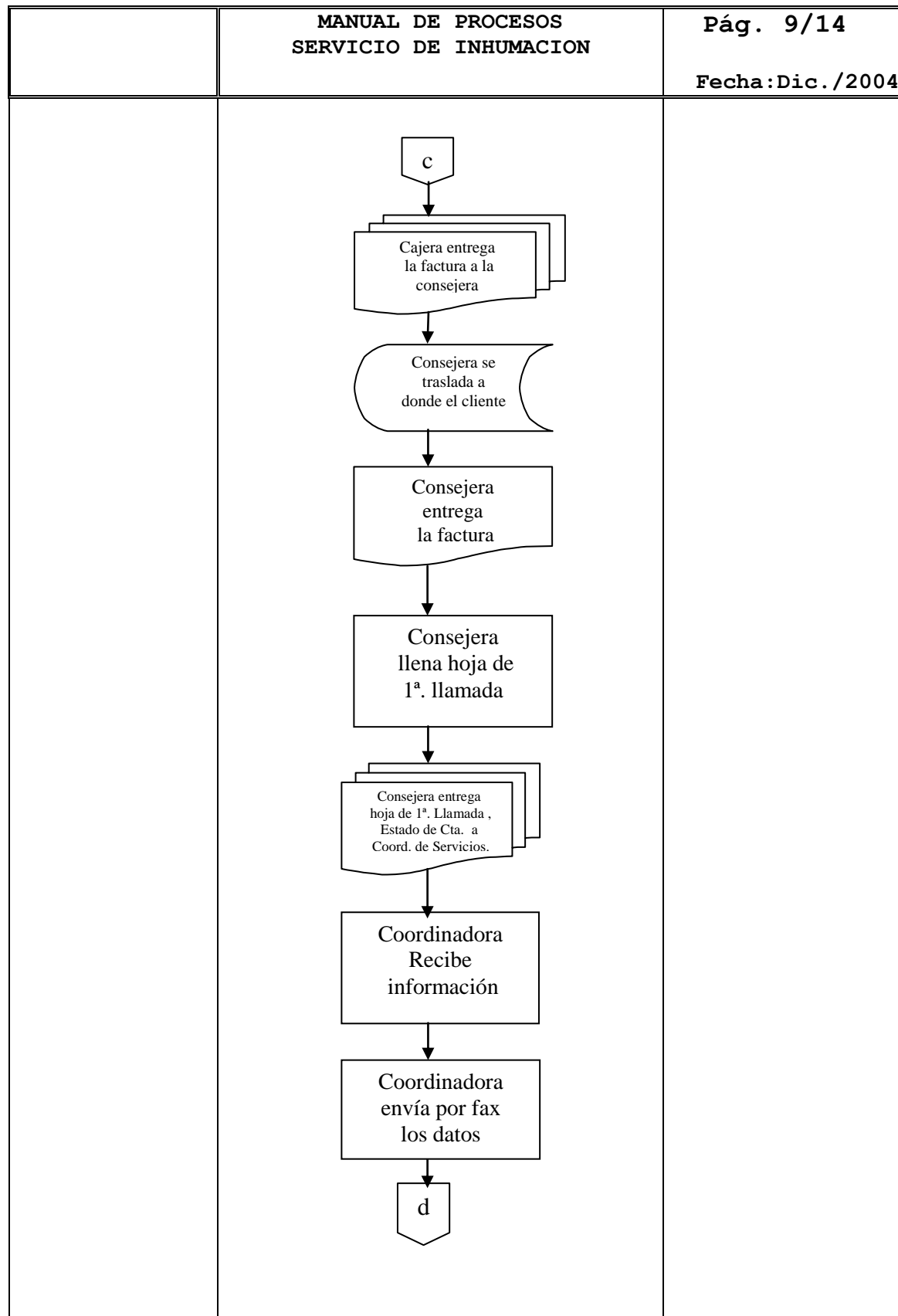


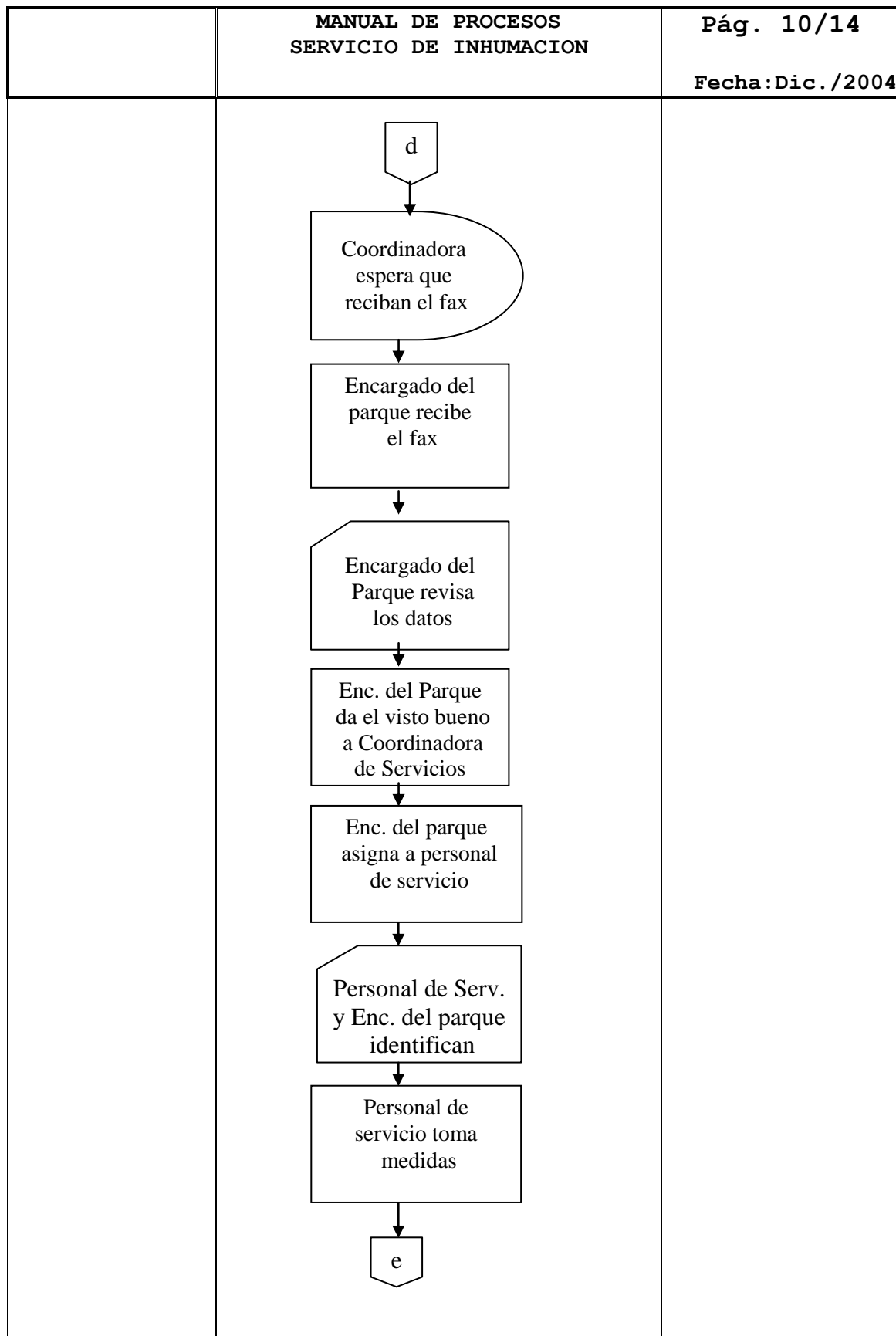
<b>MANUAL DE PROCESOS SERVICIO DE INHUMACION</b>		<b>Pág. 5/14 Fecha: Dic./2004</b>
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
45	Consejera	Ordena el descenso del féretro
46	Pers. de Serv	Coloca el féretro en el descensor
47	Pers. de Serv	Baja el féretro
48	Pers. de Serv	Coloca la tapadera de la cripta
49	Pers. de Serv	Sella con cemento la cripta
50	Pers. de Serv	Cierra la propiedad
51	Consejera	Despide a cliente

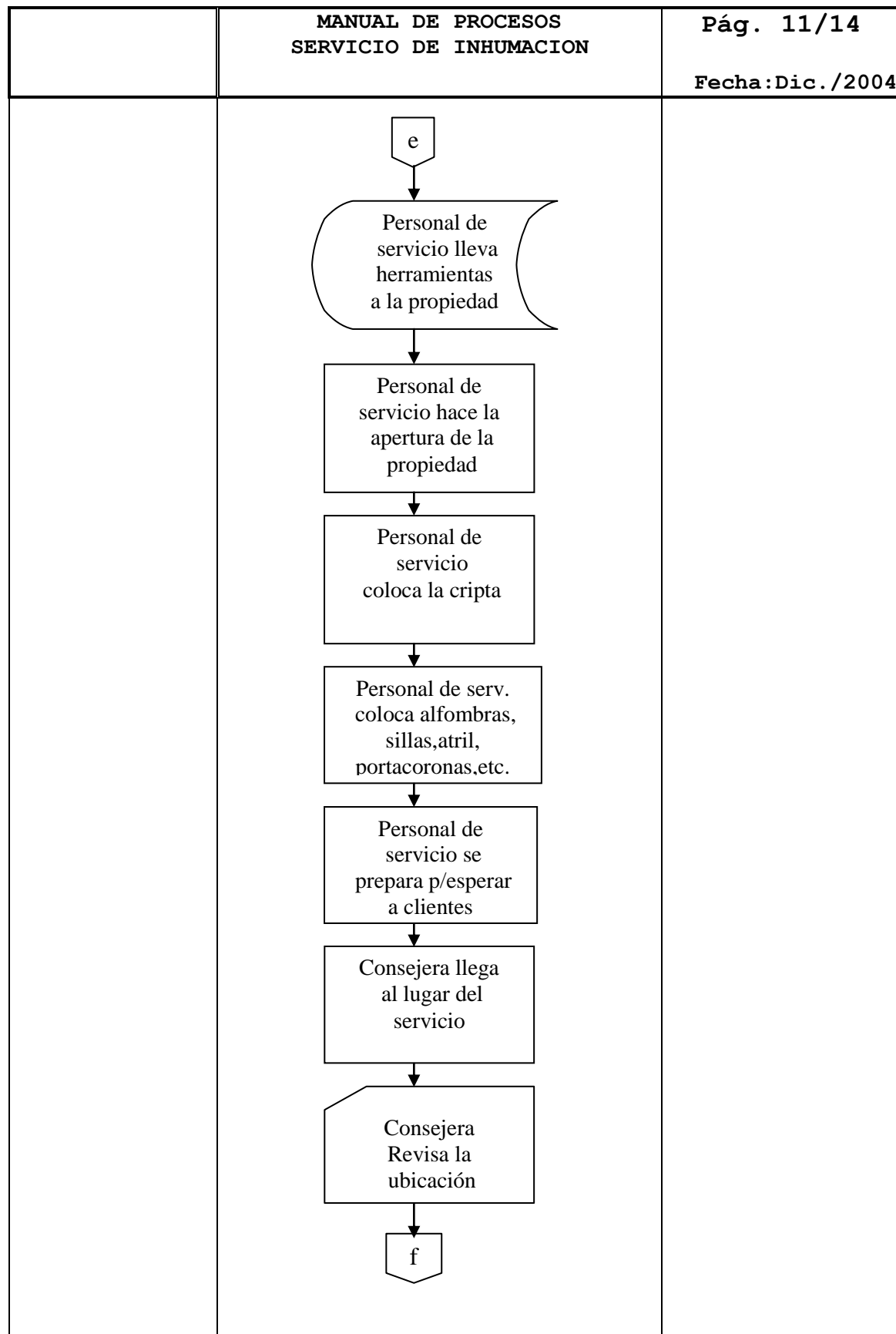


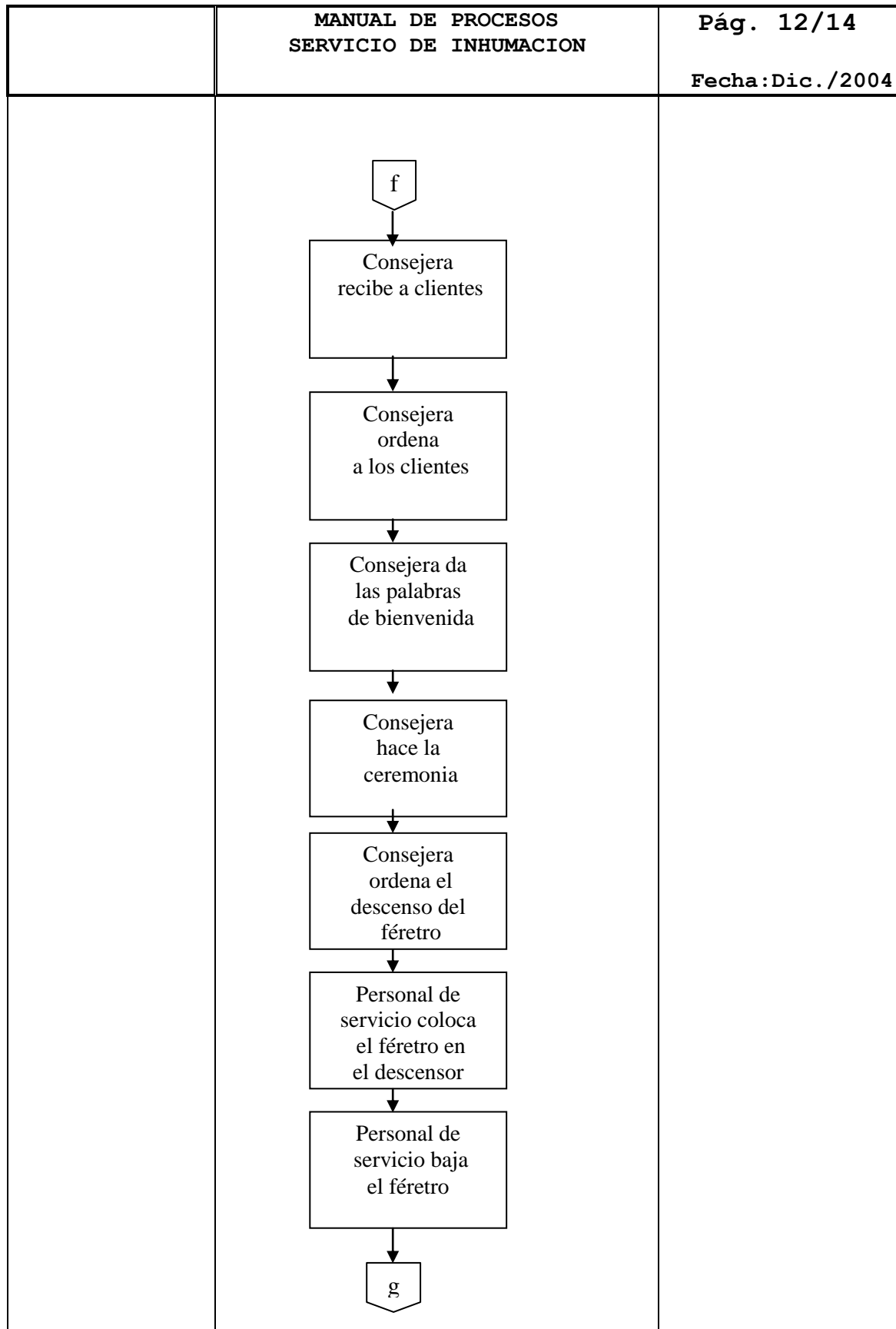




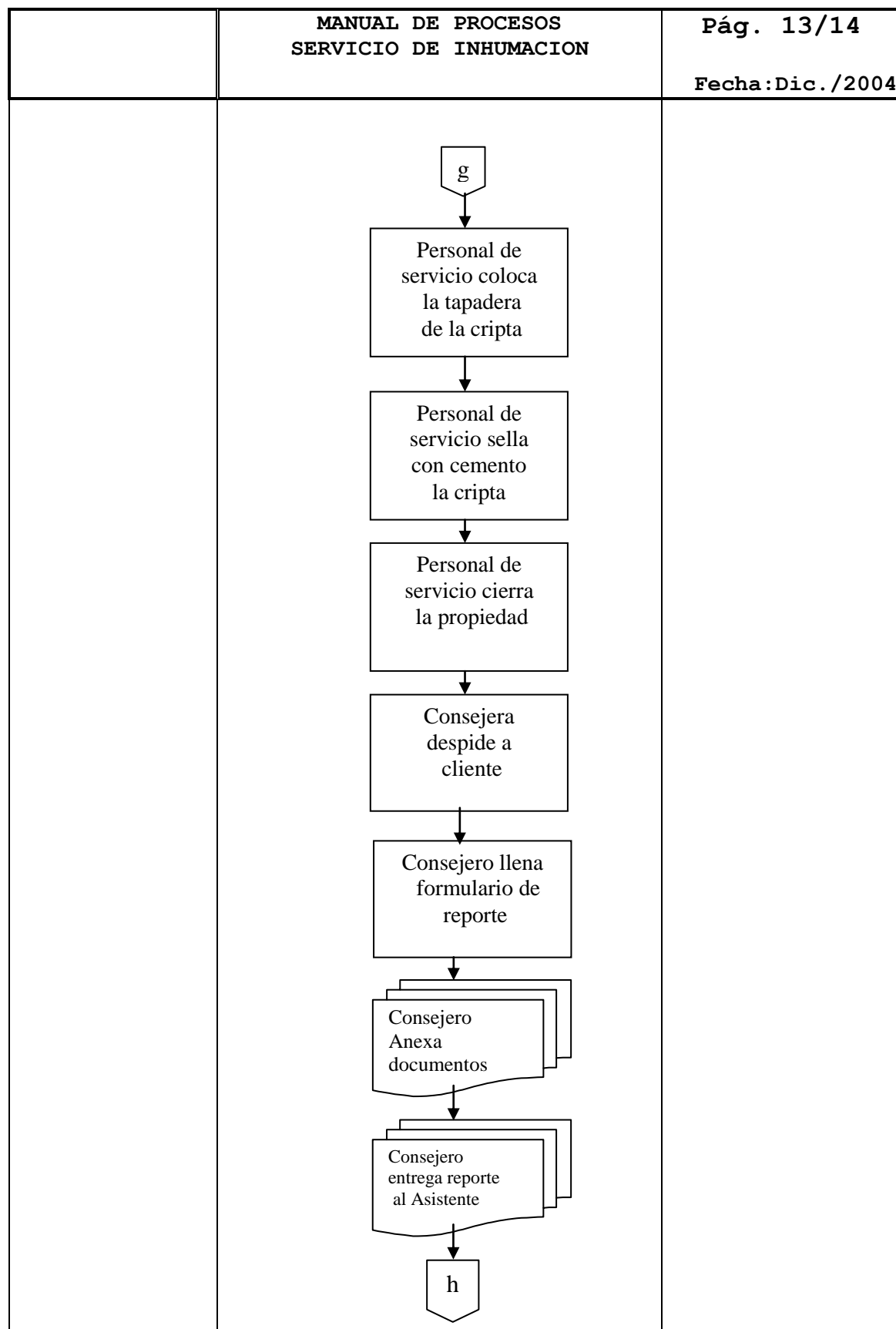


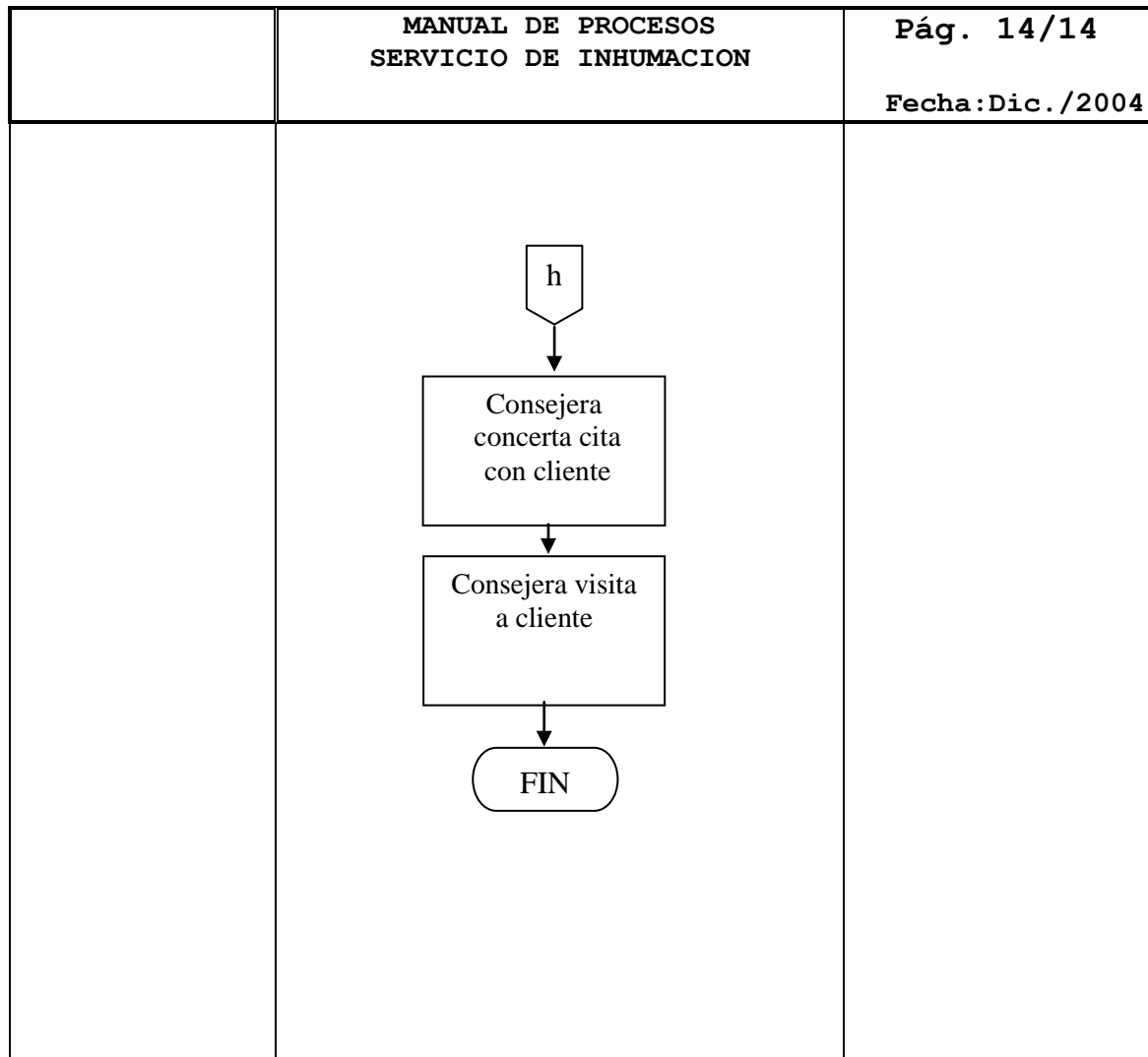












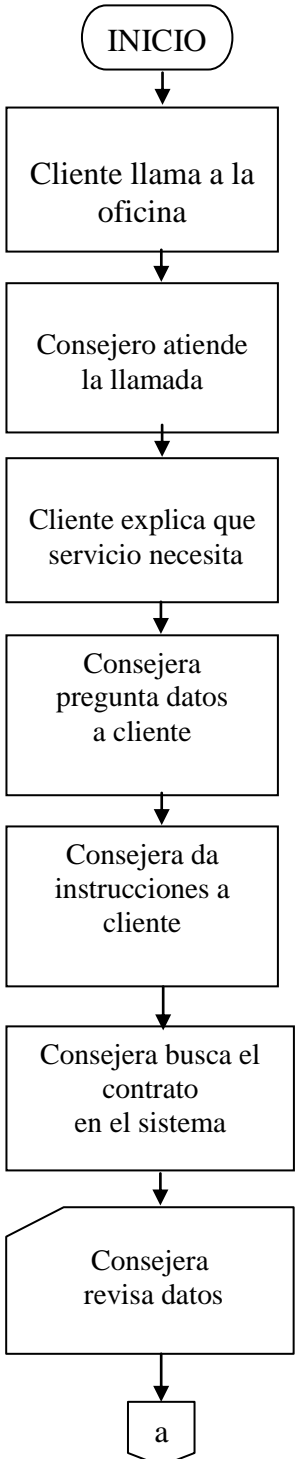


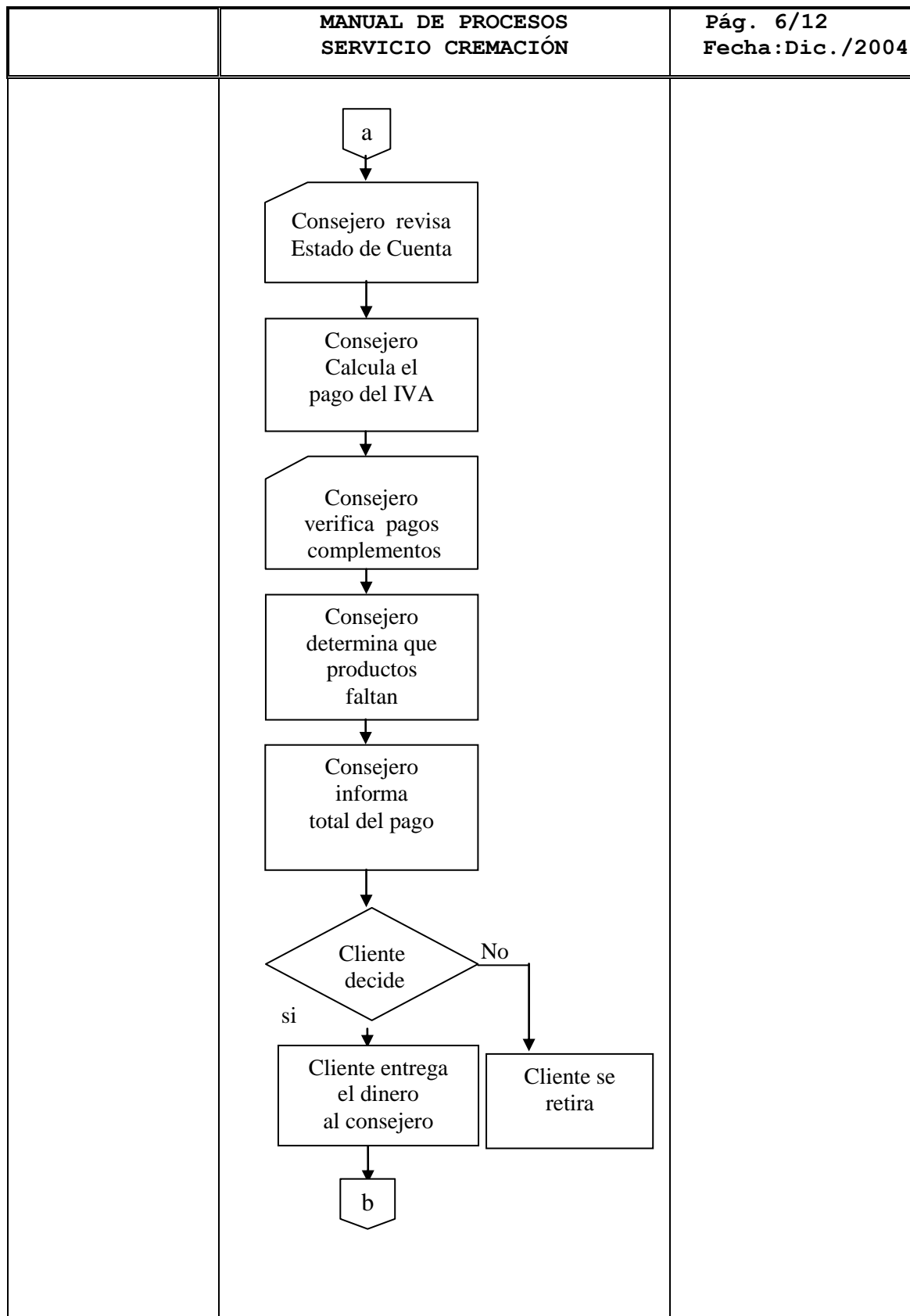
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO DE CREMACION</b>	Pág. 1/ 12 Fecha: Dic./2004
<p><b>OBJETIVO:</b> Mostrar los pasos que se llevan a cabo con el fin de proporcionar una guía que permita prestar de forma eficiente los servicios de cremación que la empresa proporciona.</p> <p><b>Alcance</b> Se aplicará en el Departamento de Servicios Familiares</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <p>a) El Coordinador del Equipo de Mejoramiento de Procesos es el responsable de autorizar el presente documento.</p> <p>b) Será el EMP el que deberá asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, así como la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y cualquier otro documento declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>c) El EMP es el responsable de actualizarlos manuales, cuando se requiera.</p> <p>d) El Gerente General y el EMP elaboran la política de la calidad, los objetivos generales de la calidad y la documentación del sistema de la calidad.</p> <p>e) El EMP auditoria son los responsables de archivar, proteger, identificar y recuperar fácilmente todos los registros bajo su resguardo.</p> <p>f) El EMP son los responsables de dar el seguimiento y medir los procesos del sistema de gestión de la calidad así como el análisis de los datos recopilados</p> <p>g) El EMP son los responsables de corregir todo proceso y procedimientos .</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO DE CREMACION</b>	<b>Pág. 2/ 12</b> <b>Fecha: Dic./2004</b>
<p><b>UNIDADES:</b> Dpto. de Servicios Familiares  Caja  Administración del Cementerio</p> <p><b>PUESTOS:</b></p> <p>Consejero Familiar  Cajera  Asistente Administrativo  Coordinadora de Servicios  Encargado del Crematorio  Personal de Servicio de cementerio</p> <p><b>DOCUMENTOS:</b></p> <p>Hoja de 1ª. Llamada  Estado de Cuenta  Factura  Constancia médica  Recibo de pago de impuestos  Documentos personales del fallecido  Documentos personales del titular</p>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

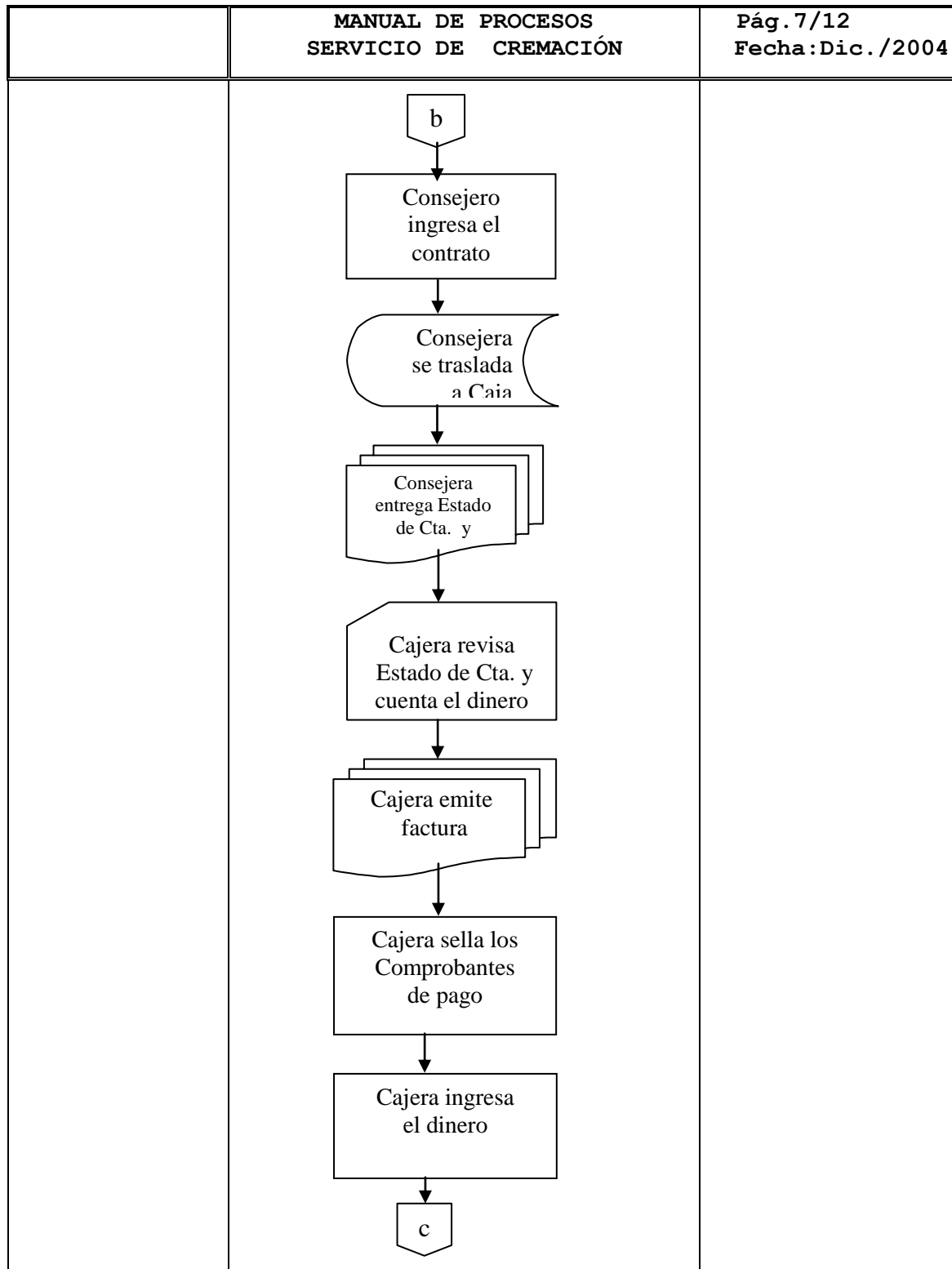
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO DE CREMACION		Pág. 3/ 12 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Llama por teléfono a la oficina
2	Consejero	Atiende la llamada
3	Cliente	Explica que servicio necesita
4	Consejero	Pregunta datos a cliente: Nombre de titular y fallecido, teléfonos, causa de la muerte, lugar donde se encuentra el fallecido
5	Consejero	Da instrucciones a cliente
6	Consejero	Busca el contrato en el sistema
7	Consejero	Revisa datos
8	Consejero	Revisa el Estado de Cuenta
9	Consejero	Calcula el pago del IVA
10	Consejero	Verifica si hay que pagar complemento
11	Consejero	Determina que productos le faltan
12	Consejero	Informa a cliente los pagos que debe realizar
13	Cliente	Entrega el dinero al consejero
14	Consejero	Ingresa el contrato
15	Consejero	Se traslada a Caja
16	Consejero	Entrega Estado de Cta. y dinero a Cajera
17	Cajera	Revisa Estado de Cta. y cuenta el dinero
18	Cajera	Emite factura
19	Cajera	Sella los comprobantes de pago
20	Cajera	Ingresa el dinero
21	Cajera	Entrega la factura a la consejera
22	Consejero	Se traslada a donde el cliente

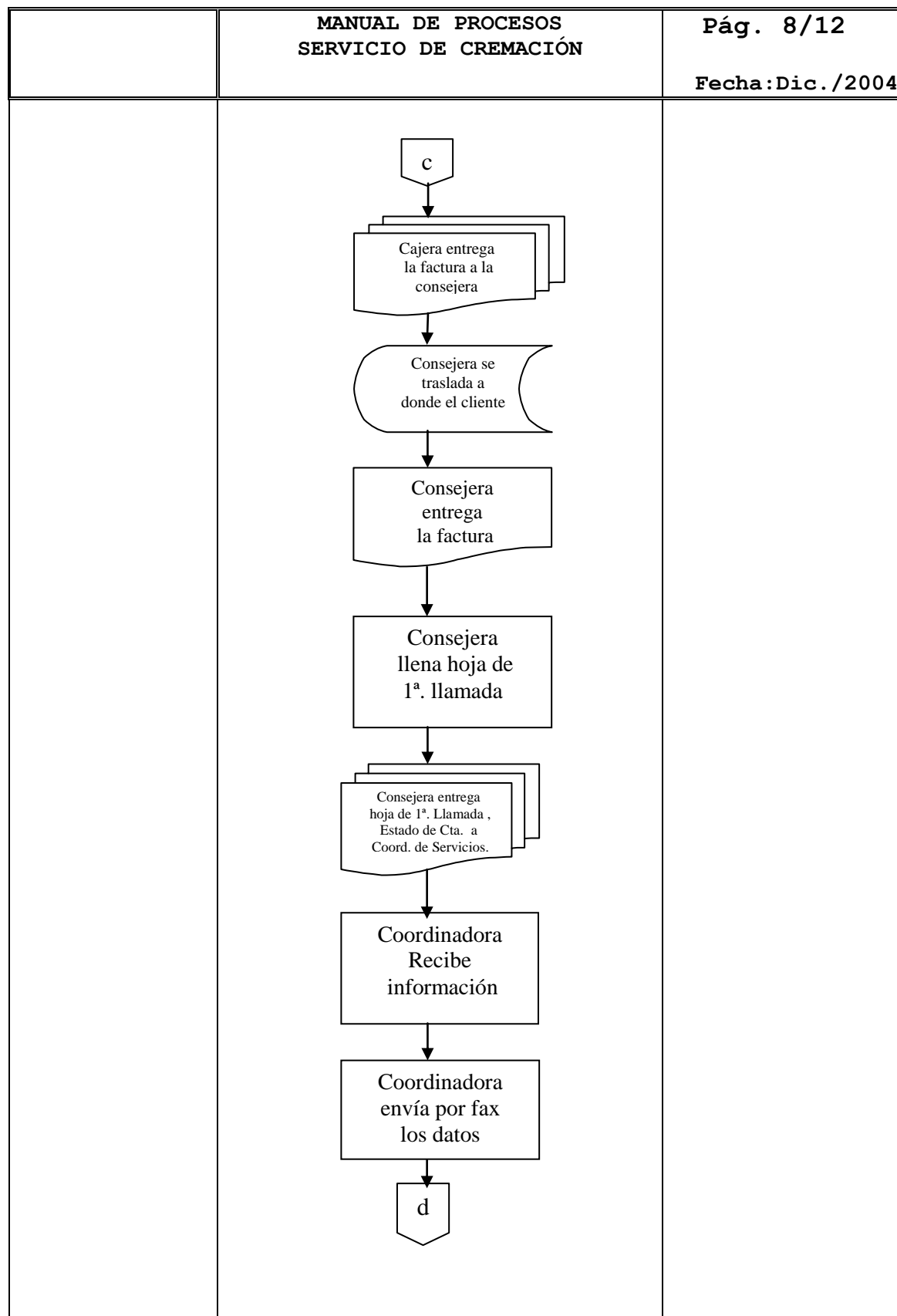
MANUAL DE PROCESOS SERVICIO DE CREMACION		Pág. 4/ 12 Fecha: Dic./2004
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
23	Consejero	Entrega la factura
24	Consejero	Llena hoja de 1ª. Llamada
25	Consejero	Entrega hoja de 1ª. Llamada a Coordinadora de Servicios
26	Coord. de Serv.	Recibe información
27	Coord. de Serv.	Envía por fax los datos
28	Coord. de Serv.	Espera que reciban el fax
29	Enc. del crem.	Recibe el fax
30	Enc. del crem.	Revisa los datos
31	Enc. del crem.	Da el visto bueno a Coordinadora de Servicios
32	Coord. de Serv.	Avisa a encargado de crematorio
33	Enc. del crem.	Enciende el horno
34	Enc. del crem.	Recibe el cuerpo
35	Enc. del crem.	Ingresa el cuerpo en el horno
36	Consejera	Atiende a la familia mientras se espera que se realice la cremación.
37	Enc. del crem.	Saca cenizas y osamenta del horno por separados
38	Enc. del crem.	Espera que a que se enfríen
39	Enc. del crem.	Homogeniza la osamenta
40	Enc. del crem.	Coloca las cenizas en una bolsa
41	Enc. del crem.	Guarda en la urna la bolsa con cenizas
42	Enc. del crem.	Entrega la urna al consejero
43	Consejero	Entrega la urna al cliente.
44	Consejero	Solicita firma de recibido
45	Cliente	Firma de Recibido

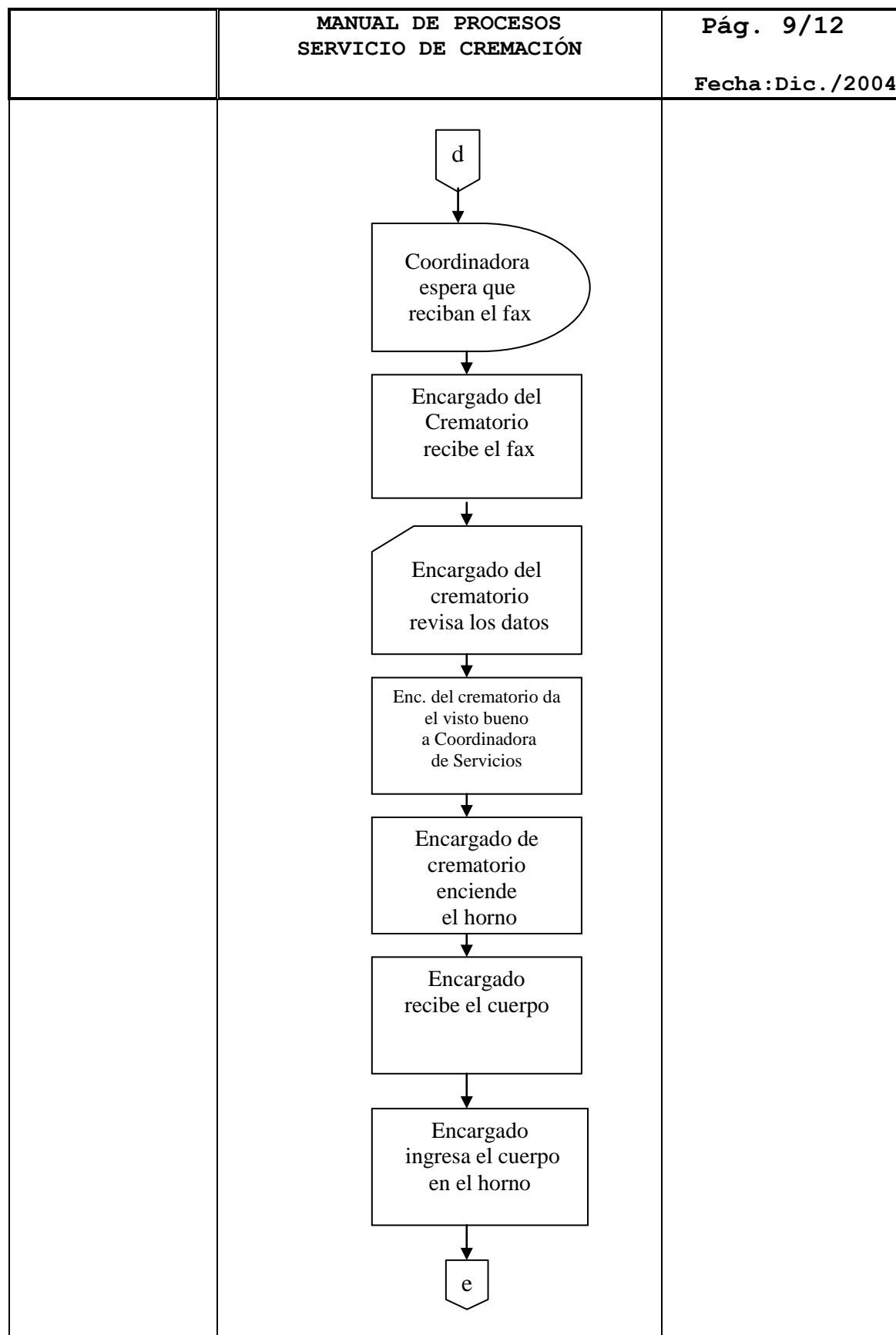
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIO DE CREMACION</b>	<b>Pág. 5/12</b> <b>Fecha: Dic./2004</b>
<p><b>ENTRADAS</b></p> <p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Estado de Cuenta</li> <li>* Modulo de Ventas (Software)</li> <li>* Clientes</li> <li>* Transporte</li> <li>* Constancia Médica</li> <li>* Documentos personales</li> <li>* Ataúd</li> <li>* Mobiliario y Equipo</li> <li>* Ley General de Cementerios</li> <li>* Partida de defunción</li> <li>* Comprobante de pago de impuestos</li> <li>* Comprobantes de pagos: Notas de abono, Factura, etc.</li> <li>* Formulario para reporte</li> </ul> <p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Archivo</li> <li>* Dpto. de Computo</li> <li>* Dpto. de Contabilidad</li> <li>* Clientes</li> <li>* Dpto. de Operaciones</li> <li>* Consejera Familiares</li> </ul>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Cliente llama a la oficina]     A --&gt; B[Consejero atiende la llamada]     B --&gt; C[Cliente explica que servicio necesita]     C --&gt; D[Consejera pregunta datos a cliente]     D --&gt; E[Consejera da instrucciones a cliente]     E --&gt; F[Consejera busca el contrato en el sistema]     F --&gt; G[Consejera revisa datos]     G --&gt; FIN{{a}}   </pre>	<p><b>SALIDAS</b></p> <p><b>Productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ordenes de pago.</li> <li>Confirmación de la prestación del servicio</li> <li>* Partida de defunción</li> <li>* Servicio de Cremación</li> <li>* Informe del Servicio</li> <li>* Oportunidad de mejora de los servicios</li> </ul> <p><b>CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Personas Naturales</li> <li>* Personas Jurídicas</li> </ul>

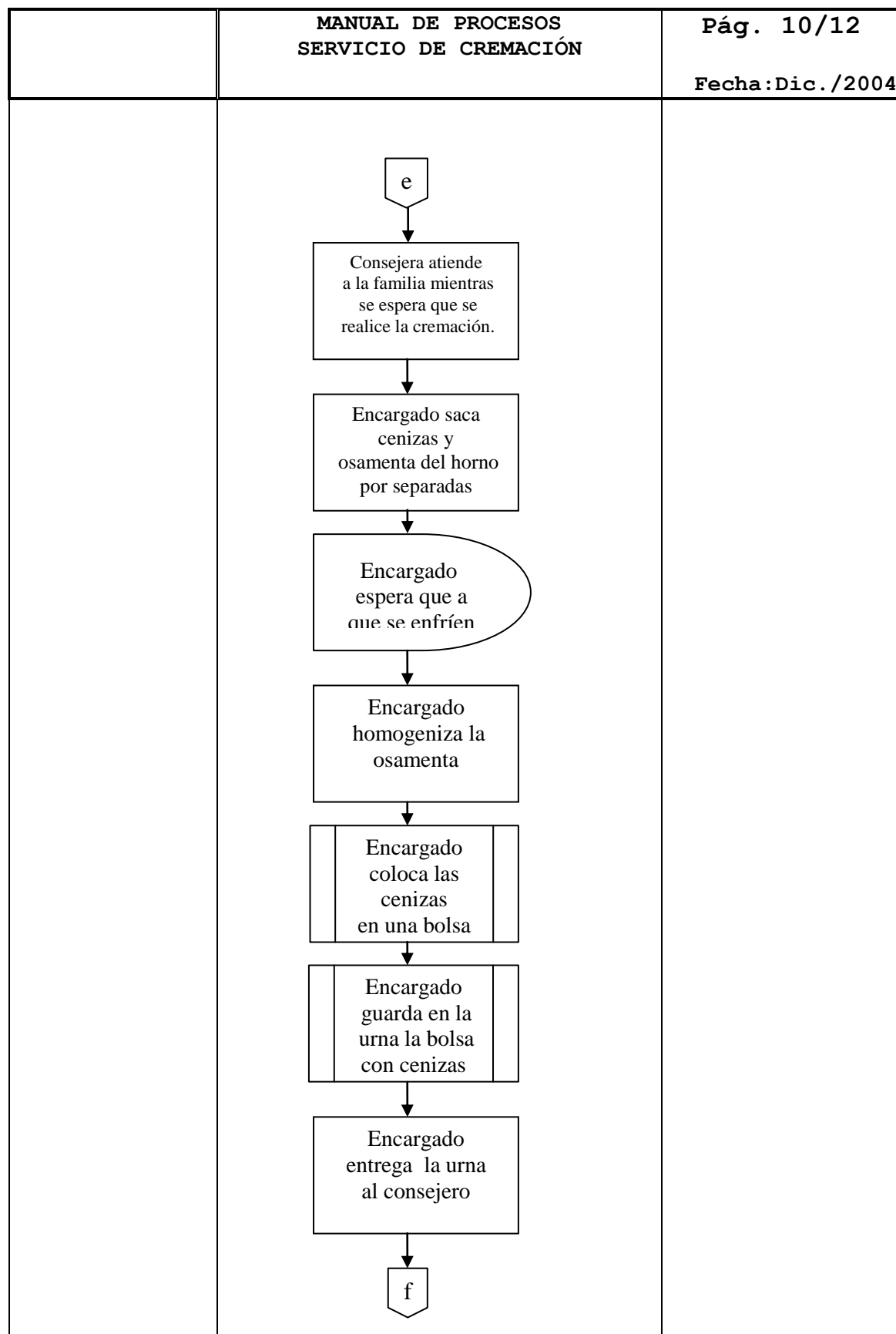


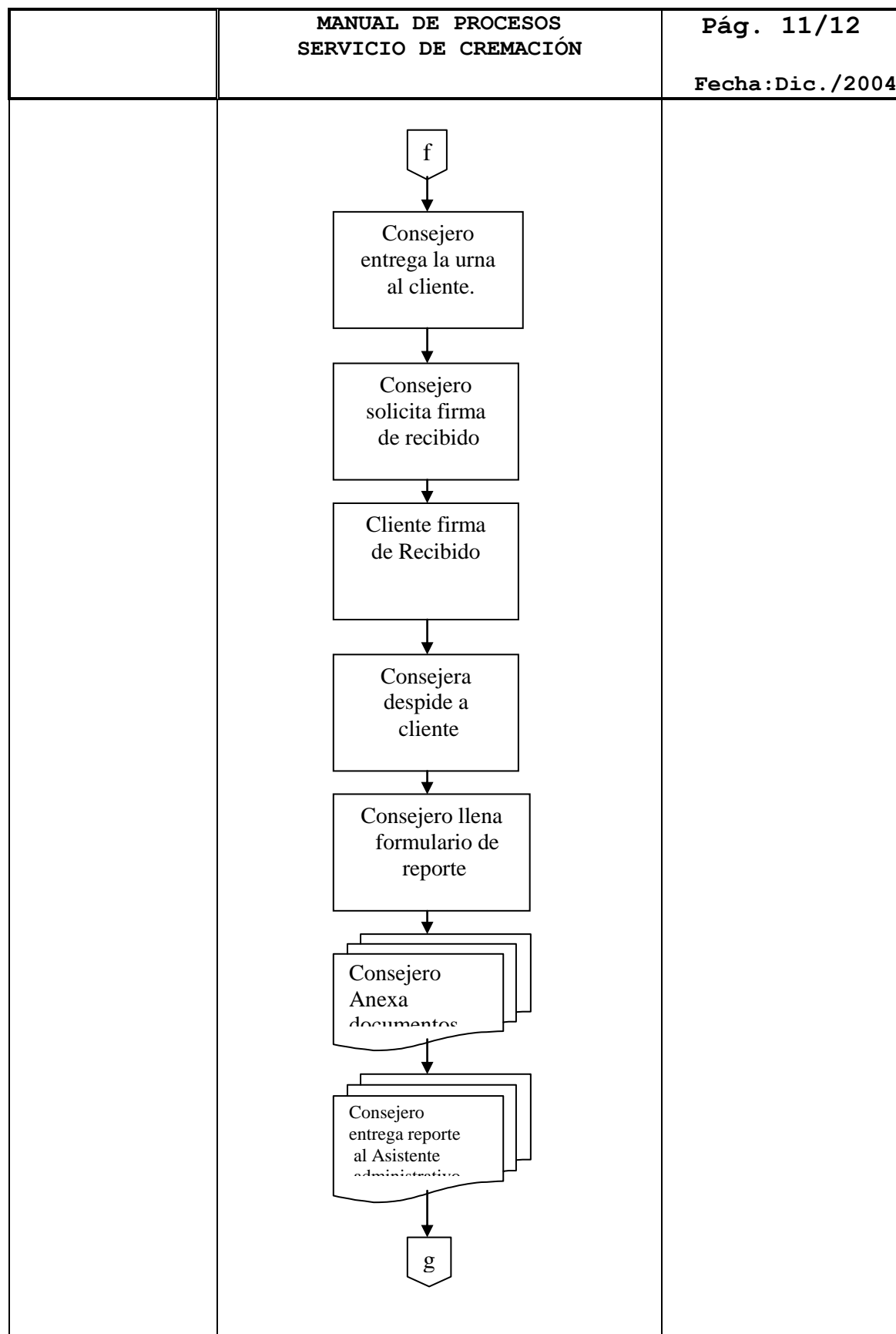


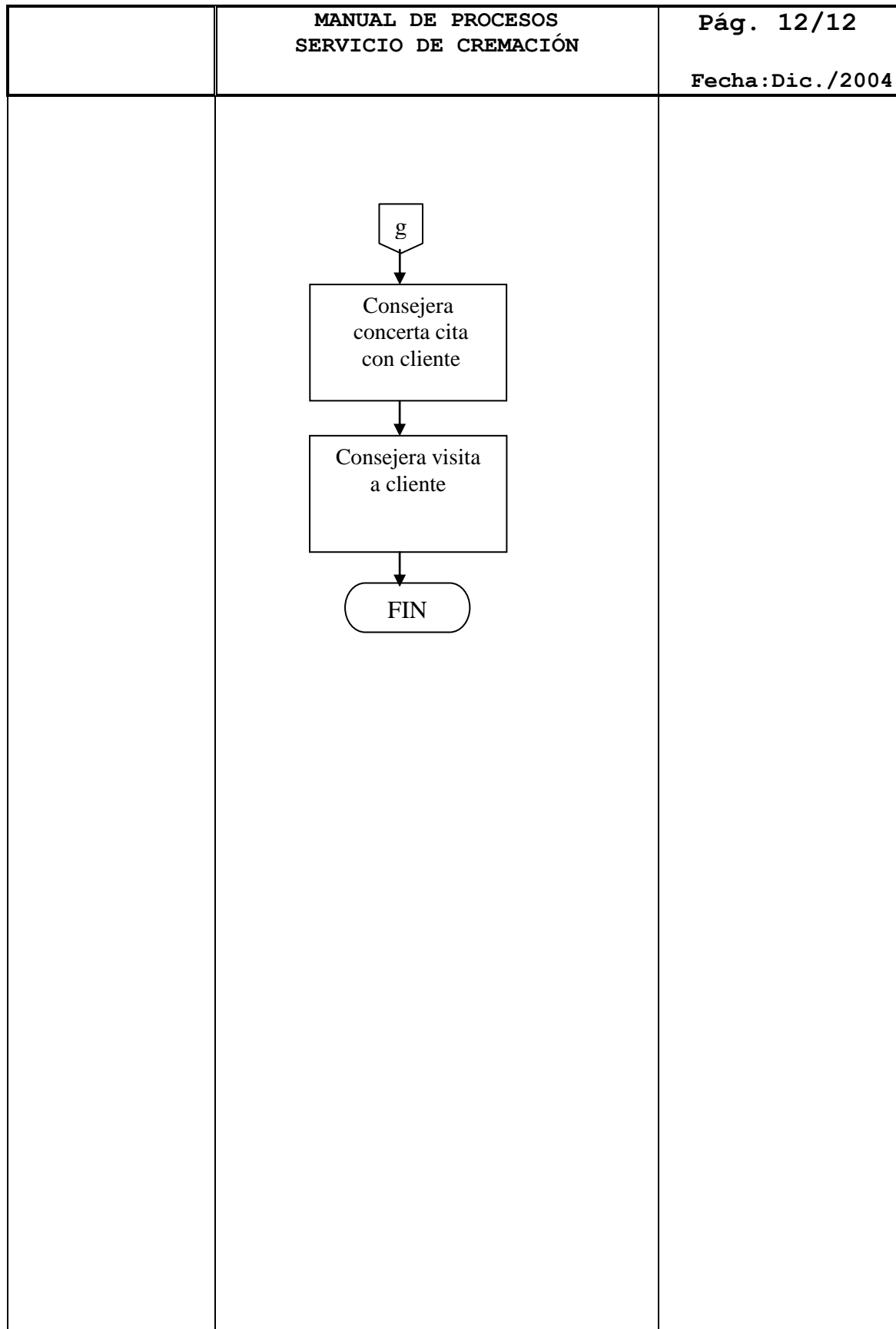












# **PRESENTACION**

**"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS QUE BRINDA EL GRUPO RESURRECCIÓN EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR"**

Ana María Aguilar

---

---

---

---

---

---

---

---

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACION**

"Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para El Grupo Resurrección, con el propósito de incrementar la eficiencia de los servicios estratégicos que brinda en la zona Metropolitana de San Salvador"

2

---

---

---

---

---

---

---

---

**AGENDA**

- 1. ¿Quién es El Grupo Resurrección?
- 2. Objetivos
  - a) Reconocer a El Grupo
  - b) Organizar
  - c) Determinación de servicios estratégicos
  - d) Selección de procesos
- 3. Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para incrementar la eficiencia de los Servicios Estratégicos que brinda El Grupo Resurrección en la zona Metropolitana de San Salvador
  - a) Objetivos de la propuesta
  - b) Filosofía propuesta
  - c) Selección del producto
  - d) Acciones para involucrar al personal
  - e) Responsabilidad de la Dirección
  - f) Selección de procedimientos
  - g) Compromiso de la alta gerencia respecto a la propuesta
  - h) Selección del Sistema de Gestión de Calidad
  - i) Acciones necesarias para la implementación de la propuesta
  - j) Selección de la Propuesta

3

---

---

---

---

---

---

---

---



## ¿QUIÉN ES EL GRUPO RESURRECCIÓN?

- Conformada por:
  - Cementerio la Resurrección      1979
  - Funerales Las Flores              1999
  - Crematorio Las Flores            1999
- Administrada por:
  - La Resurrección, Venta y Administración S.A. de C. V.      1989

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

VISION

ESTRATEGIAS

MISION

ESTRATEGIAS

CLIENTES

SERVICIOS

En los últimos tres años el GR ha atendido 238 inhumaciones, 315 servicios funerarios y 57 cremaciones

RECURSOS HUMANOS

Cuenta con 8 personas en Funerales y Crematorio las Flores; 20 personas en el Parque Santo La Resurrección y 140 personas en las oficinas administrativas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ACTIVIDADES

Recomendamos

- ENTREVISTA
- MATERIAL DE CONSULTA
- ASIS
- OTRO
- FORMA
- ENCUESTAS

---

---

---

---

---

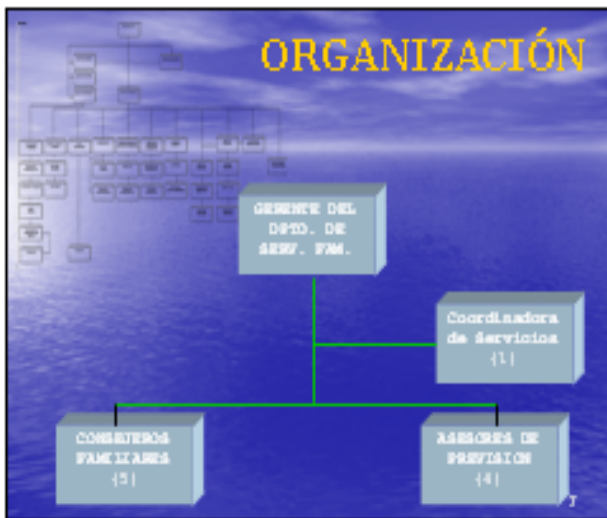
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

## SERVICIOS ESTRATEGICOS

MATRIZ DE DECISIONES

CRITERIO / SERVICIOS	IMP. DE NEGOCIO	OPORTUNIDAD COMPETITIVA	IMPACTO EN LOS CLIENTES EXTERNOS	ACTIVACION DE RECURSOS FINANCIEROS	TOTAL
FUNERARIO	120	120	100	80	420
INFUMACION	100	120	120	80	420
CREMACION	100	120	100	80	400
MEDIACION DE CONTRATOS	105	90	120	75	390
EMISION DE TITULOS Y CANCELACIONES	105	105	100	75	385
TRAMITADO DE RESOLV	85	85	105	75	350
CEREMONIAS	90	105	105	75	375
SERVICIO DE COBROS	120	105	85	80	390

---

---

---

---

---

---

---

---

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
3	9	28

En cada servicios estratégico se llevan a cabo 9 procesos, dentro de los cuales se han identificado al menos 3 procedimientos básicos a realizar

10

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SERVICIO ESTRATÉGICO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
1. FUNERARIO	1.1. Regulación del servicio	1.1.1. Regulación del servicio 1.1.2. Regulación de horas 1.1.3. Regulación de pagos
	1.2. Regulación del servicio	1.2.1. Regulación del servicio 1.2.2. Regulación de horas 1.2.3. Regulación de pagos
	1.3. Regulación del servicio	1.3.1. Regulación del servicio 1.3.2. Regulación de horas 1.3.3. Regulación de pagos
2. CREMATORIO	2.1. Regulación del servicio	2.1.1. Regulación del servicio 2.1.2. Regulación de horas 2.1.3. Regulación de pagos
	2.2. Regulación del servicio	2.2.1. Regulación del servicio 2.2.2. Regulación de horas 2.2.3. Regulación de pagos
	2.3. Regulación del servicio	2.3.1. Regulación del servicio 2.3.2. Regulación de horas 2.3.3. Regulación de pagos
3. CREMACIÓN	3.1. Regulación del servicio	3.1.1. Regulación del servicio 3.1.2. Regulación de horas 3.1.3. Regulación de pagos
	3.2. Regulación del servicio	3.2.1. Regulación del servicio 3.2.2. Regulación de horas 3.2.3. Regulación de pagos
	3.3. Regulación del servicio	3.3.1. Regulación del servicio 3.3.2. Regulación de horas 3.3.3. Regulación de pagos

11

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### RESULTADOS METODO ASME

Servicio	Nº DE PASES	ESTADO SERVICIO	OPER.	TRAM.	REV.	DEMORA	ARCHIVO	COMIENZOS
Funerario	118	736	84	18	13	3	0	1
Determinación	95	701	88	14	7	3	0	1
Creación	102	643	70	18	8	3	1	3

- ✓ El 71.6% de los pases realizados para la prestación del Servicio Funerario son operacionales y 1.6% son demoras.
- ✓ Para el Servicio de Inhumación se pudo identificar que 71.58% de los pases efectuados se identificaron como operacionales y un 3.16% como demoras.
- ✓ Dentro del Servicio de Creación, el 68.63% de los pases a realizar son operativos y 4.9% de demoras.

12

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

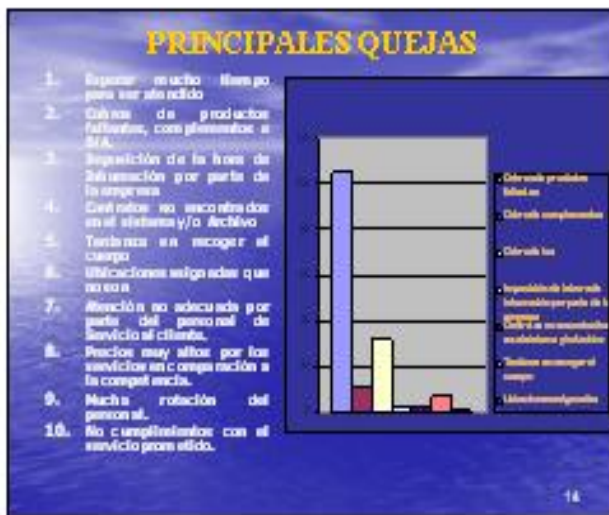
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

OBJETIVO DE LA PROPUESTA:

"Incrementar la eficiencia de los servicios estratégicos que brinda el GRUPO RESURRECCION, de tal manera que los clientes puedan sentirse satisfechos de la atención proporcionada"

10

---

---

---

---

---

---

---

---

## IMPLEMENTACION DE UNA FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

### MISION

"Somos una empresa que ofrece Planes Integrales de Protección Familiar, brindando seguridad y confianza a nuestros clientes, contribuyendo de esta forma al bienestar económico del país."

### VISION

"Ser la empresa líder en la prestación de Planes Integrales de Protección Familiar a nivel nacional; logrando a través de la calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, la expansión a todo Centro América"

11

---

---

---

---

---

---

---

---

## PROPUESTA ORGANIZACIONAL

- Reestructuración
- Redistribución de Funciones
- Redistribución de la oficina



---

---

---

---

---

---

---

---

## OBJETIVO DE CALIDAD

"Incrementar el nivel de demanda de los servicios memoriales que ofrece el Grupo Resurrección, proporcionándole en consecuencia mayor estabilidad a los empleados y un mejor rendimiento financiero"

19

---

---

---

---

---

---

---

---

## PRINCIPIOS DE CALIDAD

- El cliente será la persona más importante de la empresa.
- Todos los empleados realizarán la gestión.
- Las decisiones deben tomarse en hechos y a la vez deberán ser concertadas con todos los empleados involucrados o que posiblemente se vean afectados.
- El interés básico se centrará en brindar un servicio con calidad y en la mejora continuada.
- Las Gerencias como líderes de la organización deberá dar el Ejemplo.
- El trabajar en equipo posibilitará el cumplimiento de los objetivos.
- Los empleados tendrán la libertad de presentar sus quejas y sugerencias.
- El comportamiento deseado se logrará a través de las retribuciones y reconocimientos.
- Cada gestión se realizará a través de procedimientos que la empresa determine.

20

---

---

---

---

---

---

---

---

## POLITICAS DE CALIDAD

- El cliente (interno y externo) deberá recibir un servicio eficiente y de calidad, que satisfaga con sus necesidades y expectativas.
- Ningún cliente que llegue a la empresa, deberá irse sin brindarle el servicio que solicita, sin brindarle información o sin resolverle su problema.
- A toda promesa hecha a los clientes deberá dársele cumplimiento; por tanto no deberá prometerse lo que no se podrá cumplir.
- Cada empleado será responsable de la optimización de los recursos que se le proporcionen, los cuales solo podrán ser administrados para uso exclusivo de las actividades de la empresa.
- Deberán otorgarse reconocimientos a los empleados que realicen un buen desempeño dentro de la empresa.
- Deberán mantenerse actualizados e informados a los empleados sobre cualquier problema que enfrente la organización, nuevos procedimientos o productos y sobre la manera de transmitir dicha información a los clientes.
- La dirección será responsable de brindar capacitaciones constantemente al personal de la organización.
- Se informará periódicamente los avances y resultados obtenidos en la consecución de los objetivos de la organización.

21

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### REBISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

Criterios utilizados para rediseñar los 16 procedimientos:

- ✦ Disminución del tiempo
- ✦ Optimización de recursos
- ✦ Nivel de satisfacción del cliente

25

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### COMPARACION ACTUAL & PROPUESTA

PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO	ACTUAL			PROPUESTA		
		NO. DE	TOTAL	%	NO. DE	TOTAL	%
P.2 Seguridad en el uso de la base de datos	P.2.1 - 8 mod de uso de la base de datos	1	23	79%	3	8	266%
	P.2.2 - Base de datos de usuarios	24	23	95.83%	6	23	94.35%
	P.2.3 - Control de usuarios de programa	23	44	191.3%	24	28	76.8%
P.3 Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de	P.3.1 - Control de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	71	88	123.8%	38	84	71.79%
	P.3.2 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	4	128	32.0%	4	128	32.0%
	P.3.3 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	24	284	94.17%	22	84	35.0%
	P.3.4 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	28	281	10.0%	28	128	45.34%
P.4 Base de datos de usuarios de usuarios de	P.4.1 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	4	43	10.7%	3	28	26.9%
	P.4.2 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	2	28	14.0%	2	28	28.57%
	P.4.3 - Base de datos de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de usuarios de	22	221	10.0%	8	128	70.34%
		228	711		88	403	

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Deberá hacerse con el fin de obtener una información detallada, ordenada, sistemática y homogénea de las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, procesos y procedimientos de las diferentes operaciones o actividades que se realizan en la organización.

#### EVALUACION DEL SISTEMA

1. Evaluación dentro del sistema de gestión de calidad
2. Auditorías del Sistema de gestión de calidad
3. Revisión del Sistema de Gestión de Calidad



27

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

- 1. RECURSOS HUMANOS**  
Personal profesional para las áreas:
  - Servicio al cliente
  - Equipo de Mejoramiento de Procesos
  - Actualización del Sistema
- 2. MATERIA Y EQUIPO**
  - Equipo de Hardware y Software
  - Papelería y Otros
  - Equipo telefónico
  - Servidores
- 3. OTROS**
  - Plan de Capacitación
  - Reestructuración Física

28

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## RECURSOS FINANCIEROS

		MONEDA	US\$
PERSONAL PROFESIONAL			2000,000
OTROS RECURSOS		14000	394,000
MATERIA			218,000
OTROS RECURSOS	21,700	21,800	21,800
OTROS RECURSOS	23,000		
OTROS RECURSOS	2,300		
MATERIA			24,000
MATERIA DE ADMINISTRACION			20,000
MATERIA Y OTROS		2,000	212,000
ADMINISTRACION (OTROS)			213,940
<b>TOTAL</b>			<b>4184,340</b>

29

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

- ✦ Reducir el tiempo.
- ✦ Disminuir el nivel de quejas y demandas de los clientes.
- ✦ Incrementar el nivel de ventas
- ✦ Aumentar el número de clientes nuevos.
- ✦ Eliminar los errores ocasionados.
- ✦ Mejorar el desempeño del personal.
- ✦ Recuperar la confianza y credibilidad de los clientes.
- ✦ Mejorar la satisfacción de los clientes.

30

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---