



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A.C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-02

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**Propuesta de mejora al
sistema de control interno
para el área de validación
de contratos en master
código Michoacán.**

Tesis

Que para obtener el título de:

Licenciada en Administración

Presenta:

Ana Laura Gaona Macías

Asesor:

L.A. Jesús Fernando Chávez Hernández



Uruapan, Michoacán. 07 de mayo de 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por darme la fuerza y fe para ayudarme a terminar algo que consideraba que era imposible concluir, la carrera y la tesis.

A mi familia por estar cada día y noche de estudio, y darme el apoyo incondicional cuando más lo necesitaba, aunque estuvieran cansados día y noche estaban para mí.

A mi hermana por hacerme reír cuando me decía que no estudiara mucho ni hiciera tareas, ya que eso no serviría para nada en la vida real.

A mis amigas por siempre hacer divertidas mis clases y reírnos de inmensos hechos, así como el hacer tareas juntas y presionarnos cuando nos dejaban una tarea a principio del semestre e iniciarla faltando dos días para entregarla.

A mi asesor de tesis por el apoyo que me brindo al darme sus opiniones y consejos al ir avanzando en la realización de ella.

Y a mis maestros en general a todos y cada uno de ellos, por darme una borona de su sabiduría día a día durante estos cuatro años y medio ya que gracias a ellos, pude adquirir nuevos conocimientos que me ayudaran a desenvolverme en el ambiente laboral.

*Dedico esta tesis a todas aquellas
personas que estuvieron conmigo
en esta etapa y meta de mi vida.*

ÍNDICE.

Contenido

ÍNDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO 1 ADMINISTRACIÓN	12
1.1 Concepto de Administración	12
1.1.1 Administración Ciencia o Arte	13
1.2 La administración como elemento esencial de todas las organizaciones ...	13
1.3 Funciones de la Administración	14
1.4 Evolución del pensamiento Administrativo	15
1.5 Enfoques Administrativos.....	18
1.6 Proceso Administrativo.....	24
1.6.1 Planeación	24
1.6.2 Organización.....	25
1.6.3 Integración de personal.....	25
1.6.4 Dirección	26
1.6.5 Control.....	27
1.7 Coordinación, esencial de la Administración	29
CAPÍTULO 2 EMPRESA	30
2.1 Origen y evolución histórica de la empresa.....	30
2.2 Concepto de empresa	34
2.3 Importancia de las empresas	35

2.4	Clasificación de las empresas	35
2.5	Recursos de las empresas	37
2.5.1	Recursos financieros	38
2.5.2	Recursos materiales:.....	38
2.2.1	Características de las empresas de servicio	41
2.3	Tipo de sociedades mercantiles	42
2.4	Fusión de las Sociedades.	45
2.4.1	Características de sociedades S.A. de C.V	45
CAPÍTULO 3 CONTROL INTERNO		47
3.1	Concepto de Control Interno	47
3.2	Estructura del control interno.....	48
3.2.1	La estructura del control interno en entidades pequeñas	54
3.3	Responsable del sistema de control interno.....	55
3.4	Consideraciones generales del Control Interno.....	56
3.5	Objetivos del control interno	57
3.5.1	Objetivos básicos	57
3.5.2	Objetivos Generales	58
3.6	Elementos del control interno administrativo	60
3.7	El enfoque CIC (Consultoría Integral Colaborativa).....	62
3.7.1	Procesos de solución de problemas en el enfoque CIC	64
3.7.2	Introducción a las técnicas y procedimientos para la solución de problemas	81
CAPÍTULO 4 CASO PRÁCTICO		96
4.1	OBJETIVOS	96
4.1.1	OBJETIVO GENERAL.....	96

4.1.2	OBJETIVOS PARTICULARES	96
4.2	HIPÓTESIS	97
4.3	JUSTIFICACIÓN	97
4.4	¿QUÉ ES SKY?	98
4.4.1	Grupo Televisa S.A.B.....	99
4.4.2	DIRECTV	100
4.5	ANTECEDENTES DE SKY	100
4.6	CULTURA CORPORATIVA DE SKY	101
4.6.1	Misión.....	101
4.6.2	Visión	101
4.6.3	ORGANIGRAMA DE SKY	102
4.7	MASTERS DE SKY.....	102
4.8	MÁSTER CÓDICE:	102
4.8.1	CULTURA CORPORATIVA:.....	102
4.8.2	ORGANIGRAMA DE CÓDICE.....	104
4.8.3	ÁREA DE MESA DE CONTROL DE CÓDICE.....	104
4.8.4	PROCESO DE LA CONSULTORÍA.....	105
	CONCLUSIONES.....	141
	BIBLIOGRAFÍA	142
	GLOSARIO.....	144
	ANEXOS	145
	ANEXO 1.....	145
	ANEXO 2.....	146
	ANEXO 3.....	202

ANEXO 4.....	204
ANEXO 5.....	207
ANEXO 6.....	209
ANEXO 7.....	211

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evolución del pensamiento Administrativo	16
Tabla 2 Enfoque de los papeles administrativos	19
Tabla 3 Proceso Administrativo.....	28
Tabla 4 Evolución histórica de la empresa	31
Tabla 5 Criterios de clasificación de las empresas.....	36
Tabla 6 Sociedades Mercantiles	42
Tabla 7 Estructura del control interno.....	48
Tabla 8 Estructura del control interno en entidades pequeñas.....	54
Tabla 9 Objetivos del control interno	58
Tabla 10 Planeación de la intervención CIC.....	63
Tabla 11 Definición del problema	68
Tabla 12 Concentrado del voto ponderado	71
Tabla 13 Métodos para la tormenta de ideas	83
Tabla 14 Hoja de balance, métodos de tormenta de ideas	84
Tabla 15 Plantilla de comprobación	87
Tabla 16 Presentación de informes a la Administración.....	94
Tabla 17 GRUPO DE IMPLICADOS	109
Tabla 18 Descripción del procedimiento de revisión de contratos.....	114

Tabla 19 Listado de problemas	118
Tabla 20 Eliminación de problemas duplicados	122
Tabla 21 Problemas de solución inmediata.....	124
Tabla 22 Jerarquización de los problemas.....	130
Tabla 23 Ponderación de problemas.....	130
Tabla 24 Plan de acción de las causas del conflicto de: “pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano”	132
Tabla 25 Método Ishikawa del problema 3.....	135
Tabla 26 Plan de acción de las causas del conflicto de: Papelería de Corporación Incompleta.....	135
Tabla 27 Plan de acción de las causas del conflicto de: se sale de la línea al firmar	138

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de Cambio	62
Ilustración 2 Proceso de solución de problemas	65
Ilustración 3 Método A.....	66
Ilustración 4 Diagrama de flujo	69
Ilustración 5 Causa y Efecto.....	90
Ilustración 6 Causa - efecto.....	92
Ilustración 7 Gráfica de Gantt.....	93
Ilustración 8 Organigrama de SKY	102
Ilustración 9 Organigrama Códice	104
Ilustración 10 Planeación de la Intervención desarrollada	106
Ilustración 11 Integrantes	107

Ilustración 12 Modelo de cambio:.....	111
Ilustración 13 Procedimiento de revisión de contratos	113
Ilustración 14 Método Ishikawa del problema 13.....	132
Ilustración 15 Ishikawa en el problema 7	137

INTRODUCCIÓN

En las aulas de las escuelas se pretende otorgar conocimientos a los alumnos por medio de actividades, relatos, experiencias y la historia. Aquí plasman todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la licenciatura de Administración ya que existen empresas de todo tipo de giro, aunque sean pymes o grandes empresas se lleva a cabo el proceso administrativo de cualquier modo.

Los administradores deben considerar el proceso administrativo para poder tener un manejo eficiente de los acontecimientos y contingencia de las empresas.

En las empresas actuales los administradores tienen uno de los puestos más altos jerárquicamente hablando, estas empresas buscan personas competitivas, con conocimientos, experiencias así como la capacidad de resolver problemas, ya que uno de los problemas que todas estas están experimentando actualmente es la competencia y la globalización; por consiguiente un administrador tiene que estar a la vanguardia para satisfacer y resolver las necesidades de cualquier organización por muy pequeña que esta sea.

Es por ello que este proyecto abarca desde el concepto de la administración, teorías administrativas; entre otros, llevando a cabo una investigación larga y detallada para llegar a detectar los problemas que se generan en esa área, poder dar una propuesta de mejora, teniendo en cuenta todas las herramientas aprendidas en los salones de clases.

La tesis va a desarrollar un análisis y una propuesta de mejora en el área de validación de contratos en esta empresa, en base al alto índice de devolución de los mismos ya representa uno de los principales problemas de la empresa. Una de las fortalezas es que existe acceso a la información estadística y disposición por parte de la empresa para recibir propuestas de solución.

Durante el desarrollo de cada capítulo se encontraran la bibliografía de donde se obtuvo la información; la tesis se encuentra dividida en cuatro capítulos, el primero es básicamente sobre conceptos básicos de administración, historia, proceso y enfoques administrativos etc: el segundo habla sobre: ¿Qué es una empresa?, tipos de empresa, entre otros; el tercer capítulo sobre conceptos de control interno y herramientas para poder mejorar los errores que se encuentran en las organizaciones; y por último se encuentra lo que es el caso práctico en este punto se realizará la investigación directo con la empresa y se irán poniendo propuestas punto por punto.

En la presente tesis se desarrolla un objetivo que es una investigación de un proyecto del análisis de control interno y la mejora de la misma problemática que se llegue a identificar en el departamento de validación de contratos en Máster Códice Michoacán, que se encuentra en la ciudad de Morelia, en la Av. Lázaro Cárdenas #2231. Col. Chapultepec Norte.

CAPITULO 1

ADMINISTRACIÓN

Es importante conocer la definición y proceso de la administración, que se lleva en cualquier empresa, sea grande o pequeña. En base a las definiciones que se otorgan, uno puede crear un concepto propio e implementarlo en las organizaciones, teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos y la experiencia que genera. Este primer capítulo se enfoca exclusivamente en los elementos que cubren los conceptos, la importancia, características y proceso administrativo los cuales guían y sirven de apoyo para resolver contingencias. La administración es un área de grandes desafíos y requiere trabajo constante, para crear una disciplina adecuada en la organización, considerando siempre la retroalimentación y la mejora continua.

1.1 Concepto de Administración

A lo largo de la historia existieron personajes que pudieron dar un concepto de Administración en función de sus experiencias tomadas en las organizaciones; a continuación se muestran algunas de ellas.

“La administración no es otra cosa sino la acción de dirigir a seres humanos con el fin de lograr determinados objetivos.” Según (Gomez Morfin)

“La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los individuos, trabajen en grupos de manera eficiente, alcancen objetivos seleccionados” Dice (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 6)

Al conjuntar estas dos opiniones se puede decir que la administración es un proceso mediante el cual se dirige y controla al personal que trabaja en una organización con el fin de cumplir con la cultura organizacional, corrigiendo errores y aplicando la mejora continua, teniendo siempre en cuenta el círculo de calidad.
(Propia)

1.1.1 Administración Ciencia o Arte

Muchas personas se preguntarán si la Administración es una ciencia o un arte, en realidad los dos conceptos llegan hacer una complementación a continuación se explica la razón de esto:

“Como todas las demás prácticas profesionales (medicina, composición musical, ingeniería, contabilidad e incluso béisbol), la administración es un arte. Es saber cómo hacer algo. Es hacer cosas en vista de las realidades de una situación. Aun así los administradores trabajarán mejor si hacen uso de los conocimientos organizados cerca de la administración. Estos conocimientos constituyen una ciencia. Por lo tanto, en la práctica la administración es un **arte**; los conocimientos organizados en los que se basa la práctica son una **ciencia**.” (Koontz & O'Donnell, 1988, pág. 14)

Con esta aportación podemos descifrar que en el concepto de administración debemos poner que la administración es una ciencia y un arte, puesto que en lugar repelerse los conceptos se complementan.

1.2 La administración como elemento esencial de todas las organizaciones

Hoy en día es muy importante las tareas que desempeñan los gerentes en las empresas, ya que su perfil debe ser: “Planear, organizar, dirigir y controlar” (Fayol, págs. 31-32)

Actualmente en la realidad de las empresas los gerentes no toman como base un autor definido para aplicarlo tal cual en las empresas, los que tienen el alto nivel jerárquico en las organizaciones, se enfocan en todas las aportaciones de los diferentes autores, según la problemática y el personal con el que se labore,

pero siempre con la misma finalidad que es el de cumplir los objetivos de la empresa de manera eficaz.

“Los administradores asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de objetivos grupales. En consecuencia, la administración se aplica lo mismo a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, industrias manufactureras y de servicios “ (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 7)

Sin embargo, uno de los autores de la administración menciona que: “La mayor oportunidad para el incremento de la productividad reside sin duda en el trabajo intelectual, especialmente en el caso de la administración” (Drucker, 2006, pág. 14)

1.3 Funciones de la Administración

La administración se ha dado desde que se pobló la tierra, en aquel entonces todos los seres humanos se agrupaban y dividían las tareas para poder sobrevivir que era su principal objetivo

“La administración nace con las necesidades del hombre y conforme a las civilizaciones, los medios de producción, la tecnología y las relaciones económicas evolucionan, la administración se tiene que desarrollar buscando mejores teorías, métodos o técnicas, que faciliten la producción de bienes y servicios, mediante la optimización de los recursos y la satisfacción de necesidades que le permitan a la empresa ser competitiva y permanecer en el mercado.” (Ramirez, Mendoza, Gonzalez, Montiel, & Ortiz, 2005, págs. 20-21)

A través del tiempo se fueron modificando, y estudiado el comportamiento del hombre, y es por ello que aquí se genera la aportación de los autores; sin embargo cada vez que el tiempo transcurre estos conceptos dados se perfeccionan, de acuerdo a las tendencias que se generan con el desarrollo.

Actualmente podemos decir que la función más importante de un administrador es: “hacer más con menos”, es decir, el optimizar recursos de la manera más efectiva, de la empresa, país, etc., el cual llevara a un desarrollo sustentable, esto se puede lograr si sigue con las funciones administrativas.

“Muchos estudios y administradores se han percatado de que la clara y útil organización de los conocimientos facilita el análisis de la administración. Así pues, al estudiar la administración es de gran utilidad en cinco funciones administrativas: planeación, organización, integración de personal, dirección y control, en torno de las cuales pueden organizarse los conocimientos que se hallan en la base de esas funciones. “ (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 7)

Para que un administrador “bueno” pueda cumplir con todas sus funciones, es necesario que conozca de los factores internos y externos que benefician y afectan la empresa, para de esa manera poder adaptarla a las necesidades externas de manera productiva y efectiva.

1.4 Evolución del pensamiento Administrativo

Existen diferentes pensamientos y contribuciones de autores hacia la administración desde tiempos atrás, a continuación se mostrarán algunos de los diferentes análisis administrativos de especialistas en la administración:

Tabla 1 Evolución del pensamiento Administrativo

AUTOR	PRINCIPAL CONTRIBUCIÓN
ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA	
Frederick W. Taylor	Padre de la administración científica. Su principal interés fue elevación de la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción y salarios más altos a los trabajadores, a través de la aplicación del método científico. Sus principios insisten en el uso de la ciencia, la generación de armonía y cooperación grupales, la obtención de la máxima producción y el desarrollo de los trabajadores.
Henry L. Gantt	Aplicó la selección científica de los trabajadores y la “armónica cooperación” entre trabajadores y administradores. Creo la gráfica de Gantt. Destaco la necesidad de la capacitación
Frank y Lillian Gilbreth	A Frank Gilbreth se le conoce sobre todo por sus estudios de tiempo y movimientos. Lillian Gibreth, se centró en los aspectos humanos del trabajo y en el conocimiento de la personalidad y necesidades de los trabajadores.

TEORÍA MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN OPERACIONAL	
Henri Fayol	Dividió las actividades industriales en seis grupos: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas. Advirtió la necesidad de enseñanza de la administración.
CIENCIAS DE LA CONDUCTA	
Hugo Münsterberg	Aplicación de la psicología a la industria y la administración.
Walter Dill Scott	Aplicación de la psicología a la publicidad, la comercialización y el personal.
Max Weber	Teoría de la burocracia.
Vilfredo Pareto	Conocido como “el padre del enfoque de sistemas sociales” de la administración y la organización.
Elton Mayo y F.J	Influencia de las actitudes y relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño
TEORÍA DE SISTEMAS	
Chester Barnard	La tarea de los administradores es mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal. Propuso enfoque de sistemas

	sociales de la administración muy completo.
PENSAMIENTO MODERNO	
Peter F. Drucker	Introdujo el control de calidad en Japón.
Laurence Peter	Observo que al paso del tiempo, la gente asciende hasta un nivel en el que es incompetente.
William Ouchi	Explicó prácticas administrativas japonesas selectas adaptadas a las condiciones de Estados Unidos.
Thomas Peters y Robert	Identificaron las características de compañías a las que consideraron excelentes.

(Koontz & O'Donell, 1988, págs. 16 - 17)

Todas estas aportaciones son desde las más básicas de Taylor hasta las de Thomas Peters y Robert, tomadas en cuenta y aplicadas actualmente en las empresas, de manera conjunta. Y que de cualquier manera lo único que se realiza es un reacomodo para llevar un mejor manejo de la administración.

1.5 Enfoques Administrativos

De acuerdo a los diferentes estudios se pudo llegar a la conclusión de que los administradores no tienen solamente las funciones de planear, organizar, integrar y controlar, realizan otras muchas actividades, depende de la circunstancia en la que

se encuentran. A continuación se mostraran los diferentes enfoques administrativos el profesor Henry Mintzberg examino realmente lo que hacen los administradores y esto fue lo que concluyo:

Tabla 2 Enfoque de los papeles administrativos

CARACTERÍSTICAS/ CONTRIBUCIONES	LIMITACIONES
ENFOQUE EMPÍRICO O DE CASOS	
<p>Estudia experiencias mediante casos. Identifica éxitos y fracasos.</p>	<p>Cada situación es distinta. No se hace ningún intento por identificar principios. Valor limitado para el desarrollo de teoría administrativa.</p>
ENFOQUE DE PAPELES ADMINISTRATIVOS	
<p>El estudio original consistió en observación de cinco directores generales. Con base en este estudio se identificaron 10 papeles administrativos, los cuales se agruparon en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpersonales • Información • Decisión 	<p>La muestra original fue muy reducida. Algunas actividades no son administrativas. Las actividades dan evidencia de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. En cambio, se delegaron fuera algunas actividades administrativas importantes (como la evaluación de administradores).</p>

ENFOQUE DE CONTINGENCIAS O SITUACIONAL	
<p>La práctica administrativa depende de las circunstancias (es decir, e una contingencia o situación). La teoría de las contingencias reconoce la influencia de determinadas soluciones en los patrones de comportamiento organizacional.</p>	<p>Los administradores saben desde hace mucho tiempo que no existe la “mejor” manera de actuar. Dificultad para la determinación de todos los factores de contingencias pertinentes y la exhibición de sus relaciones. Puede ser muy complejo.</p>
ENFOQUE MATEMÁTICO O DE LA “CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN”	
<p>La administración se concibe como procesos, conceptos, símbolos y modelos matemáticos. Se le entiende como un proceso puramente lógico, expresado en símbolos y relaciones matemáticos.</p>	<p>Precaución por los modelos matemáticos. Muchos aspectos de la administración no son susceptibles de conformar modelos. Las matemáticas son un instrumento útil, pero difícilmente una escuela o enfoque de administración.</p>
ENFOQUE DE LA TEORÍA DE LAS DECISIONES	
<p>Interés en la toma de decisiones, las personas o grupos que toman decisiones y el proceso de toma de decisiones. Algunos teóricos se sirven de la toma de decisiones como punto de partida para el estudio de todas las actividades empresariales. Las delimitaciones del estudio ya no están claramente definidas.</p>	<p>La administración no se reduce a la toma de decisiones. El interés de este enfoque es al mismo tiempo demasiado estrecho y demasiado amplio.</p>

ENFOQUE DE LA REINGENIERÍA	
<p>Replanteamiento fundamental. Análisis de procesos, Rediseño radical. Resultados drásticos.</p>	<p>Desdén por el ambiente externo. Posiblemente se ignoran las necesidades de los clientes. Desdén por las necesidades humanas. Se ignora el sistema administrativo total, como en el enfoque del proceso administrativo, u operacional.</p>
ENFOQUE DE SISTEMAS	
<p>La capacidad de los conceptos de sistemas es muy amplia. Los sistemas tienen delimitaciones, pero interactúan asimismo con el entorno externo; es decir, las organizaciones son sistemas abiertos. Este enfoque reconoce la importancia de estudiar las interrelaciones y el control en una organización, así como los subsistemas, muy numerosos.</p>	<p>Análisis de las interrelaciones de los sistemas y subsistemas, así como de interacciones de las organizaciones con su entorno del proceso administrativo, u operacional.</p>
ENFOQUE DE SISTEMAS SOCIOTÉCNICOS	
<p>El sistema técnico ejerce importantes efectos en el sistema social (actitudes personales, comportamiento grupal). Interés en la producción, las operaciones de oficina y otras áreas de estrechas relaciones entre sistema técnico y las personas.</p>	<p>Énfasis únicamente en el trabajo de oficina administrativo y de nivel inferior. Se ignora gran parte de otros conocimientos administrativos.</p>

ENFOQUE DE SISTEMAS SOCIALES COOPERATIVOS	
Interés en los aspectos conductuales interpersonales y grupales que producen un sistema de cooperación. El concepto amplio incluye a todos los grupos cooperativos con un propósito claro.	Campo demasiado amplio para el estudio de la administración. Al mismo tiempo, pasa por alto muchos conceptos, principios y técnicas administrativas.
ENFOQUE DEL COMPORTAMIENTO GRUPAL	
Énfasis en el comportamiento de los individuos en grupos. Se basa en la sociología social. Se estudian principalmente los patrones de comportamiento grupal. El estudio de grandes grupos se denomina "comportamiento organizacional".	Por lo general no integra conceptos, principios, teorías y técnicas administrativas. Necesidad de una integración más estrecha con el diseño de la estructura organizacional, la integración de personal, la planeación y el control.
ENFOQUE DEL COMPORTAMIENTO INTERPERSONAL	
Interés en el comportamiento interpersonal, las relaciones humanas, el liderazgo y la motivación. Se basa en la psicología individual.	Se ignoran la planeación, la organización y el control. La capacitación psicológica no es suficiente para la formación de administradores eficaces.
MARCO DE LAS 7-S DE MCKINSEY	
Las 7-s son: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Estructura • Sistemas 	Aunque esta experimentada empresa consultora usa ahora un marco similar a aquel cuya utilidad comprobaron Koontz y colaboradores desde 1955 y cuyo sentido práctico ha

<ul style="list-style-type: none"> • Estilo • Personal • Valores compartidos • Habilidades 	<p>confirmado, los términos empleados carecen de precisión y los temas se tratan superficialmente.</p>
ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD TOTAL	
<p>Productos y servicios satisfactorios y confiables (Deming). Productos o servicios adecuados para su uso (Juran). Cumplimiento de requerimientos de calidad (Crosby). Conceptos generales: mejora continua, atención a los detalles, trabajo en equipo, educación en calidad.</p>	<p>Aún no existe un acuerdo acerca de lo que es la administración de calidad total.</p>
ENFOQUE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO U OPERACIONAL	
<p>Reúne conceptos, principios, técnicas y conocimientos de otros campos y enfoques administrativos. La intención es desarrollar recursos científicos y teóricos de aplicación práctica. Distingue entre conocimientos administrativos y no administrativos, Desarrolla un sistema de clasificación basado en las funciones administrativas de planeación de personal, dirección y control.</p>	<p>No distingue, como lo hacen algunos autores, entre “representación” y “coordinación” como funciones diferentes. La coordinación, por ejemplo, es la esencia y propósito de la administración.</p>

(Koontz & O'Donell, 1988, págs. 21, 22, 23):

Como se puede observar, el trabajo de los administradores siempre se va a basar en el proceso administrativo, planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, aunque por muy pequeña que sea la actividad. Es por ello que un administrador toma un valor importante en las empresas, él tiene la capacidad de poder identificar las habilidades y conocimientos de cada persona, con el simple hecho de observar. Todos los enfoques anteriormente mencionados son de suma importancia, ya que sirven de base para las operaciones administrativas.

1.6 Proceso Administrativo

Koontz es uno de los autores reconocidos de la administración, él hace referencia que la administración comenzó desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para llegar a sus objetivos que no se podían alcanzar de una manera individual.

Con base a este autor se presentará el modelo del proceso administrativo, que de igual manera que muchos autores lo divide en dos: parte mecánica (planeación y organización) y la dinámica (integración, dirección y control). Al respecto de esto menciona lo siguiente

1.6.1 Planeación

El enfoque que se le da a la planeación desde este punto de vista relata en pocas palabras que en la planeación es donde se describen los objetivos, y misiones que se quieren llevar a cabo, para poder tomar decisiones en base a la comparación del objetivo planteado y el resultado que se obtuvo de esto, el autor lo describe de la siguiente manera:

“La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas

alternativas. Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender. Ningún plan real puede existir si no toma una decisión, el compromiso de recursos humanos o materiales o del prestigio. Antes de tomada una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una prepuesta; en este momento no puede de hablarse aún de un plan real” (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 24)

1.6.2 Organización

En cuanto a la organización define que es la parte donde se describe la parte humana y operativa, desde el organigrama, hasta las funciones que cada individuo va a desempeñar en la empresa, lo cual sería el perfil de puesto que tiene que ir de manera relacionada con el objetivo de la empresa. El fin de la estructura organizacional es de crear un ambiente favorable de trabajo.

“Organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el estudio de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.” (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 24)

1.6.3 Integración de personal

La integración es la parte en donde se coordina y se complementan los puestos con el personal, para su correcto funcionamiento en la organización, también interviene el apoyo del área de Recursos Humanos puesto donde se desarrolla la acción de contratar el personal para ocupar los puestos vacíos.

“La integración implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible y el reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación (o alguna otra forma de desarrollo) tanto de los candidatos a ocupar puestos de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.” (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 25)

1.6.4 Dirección

En esta etapa es donde ya se comienza a llevar a cabo lo planeado, por medio de las órdenes de la autoridad, por medio de constante comunicación, se influye en las personas de manera que ayuden a la organización a cumplir las metas en grupo.

“La dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores coincidirían en que sus problemas más importantes son los que resultan de los individuos (sus deseos, actitudes, su comportamiento individual y en grupos) y en que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.” (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 25)

1.6.5 Control

Esta es la penúltima etapa del proceso y es donde se miden los resultados y se compara con lo planeado, se corrigen los errores y se les da una valoración. Se evalúa el desempeño individual y en grupo.

“El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y contribución a la corrección de éstas. Las actividades de control suelen relacionarse con la medición de los logros.” (Koontz & O'Donell, 1988, pág. 26)

Según Reyes Ponce, la planeación responde a la pregunta: ¿Qué voy hacer?; la organización responde a la pregunta: ¿Cómo lo voy hacer? ; Para la integración ¿Con quién lo voy hacer? Y para el control plantea la siguiente pregunta: ¿Qué se hizo? (Ramirez, Mendoza, Gonzalez, Montiel, & Ortiz, 2005)

Finalmente podemos decir que las funciones de los administradores, hacen una estructura importante, ya que en base a la aplicación del proceso administrativo, se pueden dar cuenta de los resultados analizando al personal, los puestos, objetivo de la empresa y tomar decisiones.

Se eligió a este autor Koontz ya que se justifica que es uno de los más completos, y dentro de esas cinco etapas que se menciona, engloba lo de otros autores complementando su información. Hay autores que marcan diferentes formas de pensar y en base a esto generaron otras propuestas acerca del proceso administrativo, unos con más partes en el proceso administrativo y otros con menos a continuación se muestran algunas propuestas.

Tabla 3 Proceso Administrativo

AUTOR	ETAPAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN
<p>Henry Fayol</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Previsión-planeación. Consiste en visualizar el futuro y trazar el programa de acción. • Organización. Es construir tanto el organismo material como el social de la empresa. • Dirección-coordinación. En primera instancia, hay que guiar y orientar al personal; luego, ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos. • Control. Consiste en verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.
<p>Stephen Robbins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación. Define las metas, establece la estrategia y desarrolla sub-planes para coordinar las actividades. • Organización. Determina lo que se necesita hacer, cómo se llevará a cabo, y quién lo hará. • Dirección. Dirige y motiva a todas las personas involucradas

	<p>y resuelve los conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Control. Vigila las actividades para cerciorarse de que se realizan conforme a lo que se planeó.
--	---

(Francisco Hernandez Mendoza, 2012)

1.7 Coordinación, esencial de la Administración

Esta es una función del administrador, que no se toma como parte del proceso administrativo pero es de importante esencia mencionarla, ya que cualquier administrador tiene que conocer los intereses de cada individuo y llevar una tarea difícil el cual consiste en conciliar los diferentes enfoques, ritmos y esfuerzos de todos los que colaboran en la organización para que contribuyan en buena manera en coordinación a la organización.

Como se pudo ver en este primer capítulo se presentaron aportaciones de diferentes autores, desde distintas perspectivas, que es útil conocerlo para poderlo aplicar en la vida diaria dependiendo del conflicto que se presente, considero que no se lleva un formato en específico de algún autor, ya que en momento adecuado en base a todas estas aportaciones cada persona puede aplicar la indicada. A continuación se presentaran aspectos básicos sobre las empresas.

CAPÍTULO 2

EMPRESA

La importancia de las empresas con fines lucrativos en cualquier parte del mundo es indudable, ya que son el motor del desarrollo económico de los países, generadores de empleo y tienen el movimiento del dinero; así como la familia, se conoce como la célula de la sociedad; la empresa es el centro de la actividad económica por medio del cual se maneja el intercambio de culturas y efectivo. La empresa surge con los comerciantes independientes, los talleres durante la edad media, pero durante el paso de los años se fueron comprando esos talleres para poder vender lo que se produce.

2.1 Origen y evolución histórica de la empresa

La empresa es un organismo socialmente reconocido por la sociedad desde hace años, puesto que ayuda a la sobrevivencia del hombre, a través de los años, la empresa a evolucionando con diversas ideas para el intercambio de mercancía, hasta llegar al ahora con el mundo capitalista.

La palabra “empresa” proviene del latín *emprenderé* que significa iniciar alguna actividad. Como organismo social, siempre han existido empresas, aunque de manera muy rudimentaria; y ha existido también la administración, aunque no como una disciplina. Desde que el hombre apareció en la tierra desarrollo diversas actividades para subsistir; en ellas el trabajo en grupo y la administración eran indispensables. Diversas formas de agrupación y empresas incipientes existieron a lo largo de la historia, sin embargo es hasta la edad media, con el desarrollo del comercio, cuando empiezan a surgir formas de organización social similares a la empresa propiamente dicha: los talleres artesanales.

Es durante la revolución industrial, a partir de los avances tecnológicos y de la aparición de la máquina de vapor, cuando surge la empresa como se concibe en la actualidad. Con la finalidad de conocer su origen, a continuación se presenta de manera muy simplificada una descripción de la evolución de la empresa a lo largo de la historia.

(Münc, 2010, págs. 185-187)

Tabla 4 Evolución histórica de la empresa

ORIGEN Y EVOLUCIÓN HISTORICA DE LA EMPRESA	
ÉPOCA PRIMITIVA	Los hombres se agrupaban para realizar actividades de caza, pesca y recolección y para lograr de la mejor manera posible su objetivo principal: la subsistencia. Existía la división del trabajo por edad y sexo.
GRANDES CIVILIZACIONES (2150 a.C. – 500 a.C)	El desarrollo de la sociedad se fundamentó en la organización de los recursos y el trabajo. Aunque no existían empresarios propiamente, si se realizaban actividades de intercambio, comercio, construcción y toda una serie de funciones económicas donde se organizaba el trabajo.

<p>GRECOLATINA (500 a.C – 400 d.C)</p>	<p>Caracterizada por florecimiento de Grecia y posteriormente el Imperio Romano se desarrollaron formas de organización social como la democracia y florecieron la ciencia, la cultura y las artes.</p>
<p>EDAD MEDIA (400 – 1400)</p>	<p>Durante el feudalismo y con el avance del comercio, aparecieron los talleres artesanales donde laboraban los maestros, oficiales y aprendices. Los talleres son una forma primitiva de la empresa son antecedentes de los sindicatos actuales.</p>
<p>EDAD MODERNA RENACIMIENTO Y REFORMA (1400 – 1700)</p>	<p>La peste y las masacres detonaron al final de la edad media; al reducirse la población se abarato la tierra y escaseo la mano de obra. Los señores feudales se vieron obligados a contratar campesinos asalariados, desapareció el vasallaje, los ejércitos se integraban por soldados remunerados y se gobernaba mediante una administración compuesta por funcionarios asalariados lo que dio origen a la edad moderna. Se inició el capitalismo comercial.</p>

<p>REVOLUCIÓN INDUSTRIAL (1700 - 1900)</p>	<p>Al proceso de cambios económicos y sociales que se presentaron desde mediados del siglo XVIII a mediados del XIX se le denomina Revolución Industrial. Dicho movimiento promovió la creación de la industria y las empresas y surgió en Inglaterra en el periodo comprendido de 1760 a 1830. El primer factor que origino la Revolución Industrial fue la Innovación Técnica en los campos textil, metalúrgico y minero, y la utilización de la máquina de vapor James Watt en 1769.</p>
<p>SIGLO XX</p>	<p>El avance industrial que provoco el auge de las empresas fue el motor propulsor del desarrollo económico y social de los países. Se multiplicaron y diversificaron las empresas y los avances científicos y tecnológicos se aplicaron a los procesos productivos y de servicios. La administración se consolido como disciplina indispensable para obtener la máxima eficiencia en las organizaciones.</p>
<p>SIGLO XXI</p>	<p>Con la globalización de la economía, los avances tecnológicos, la competitividad y la creación de grandes</p>

	<p>bloques financieros, aparecen nuevas formas de empresas como las globales, automatizadas, inteligentes, siempre orientadas hacia el cliente y a la conquista de los mercados mediante la calidad y la productividad.</p>
--	---

(Münch, 2010, págs. 189-192)

2.2 Concepto de empresa

“La empresa es la unidad económico – social en la cual a través del capital, del trabajo y la coordinación de recursos se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad”

(Münch, 2010, pág. 188)

“El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela”

(Romero, 2006, pág. 9)

“La empresa es una organización conformada por elementos tangibles e intangibles cuya finalidad es la satisfacción de necesidades de los consumidores obteniendo un beneficio económico o utilidad”

(Propia)

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, se puede apreciar que la definición de empresa engloba varios elementos, los humanos, económicos, materiales y técnicos, visualizando a la organización como un todo conformando

todos los aspectos anteriores mencionados. Satisfaciendo las necesidades y los deseos específicos.

2.3 Importancia de las empresas

Múltiples ventajas demuestran las trascendencias de las empresas; entre las más importantes es posible destacar:

- Crean fuentes de trabajo.
- Satisfacen las necesidades de la comunidad al producir bienes y servicios socialmente necesarios.
- Promueven el desarrollo económico y social al fomentar la inversión.
- Son una fuente de ingresos para el sector público mediante la recaudación de impuestos.
- Propician la investigación y desarrollo tecnológico.
- Proporcionan rendimientos a los inversionistas.

(Münch, 2010, pág. 188)

2.4 Clasificación de las empresas

Los grandes avances científicos, tecnológicos y económicos han propiciado el surgimiento de una gran diversidad de empresas. Para su administración, debe considerarse su tamaño, giro, constitución jurídica, grado de mecanización, recursos y múltiples factores que intervienen en su funcionamiento, con la finalidad de aplicar el enfoque o escuela de administración más adecuado a los requerimientos de la organización. A continuación se presentan algunos de los criterios de clasificación de la empresa más difundidos.

Tabla 5 Criterios de clasificación de las empresas

CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS	
Por su tamaño	<ul style="list-style-type: none"> • Microempresa • Pequeña empresa • Mediana empresa • Gran empresa
Por su finalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Privadas: nacionales, extranjeras y transnacionales, multinacionales, globalizadas, controladoras, maquiladoras, franquiciatarias y familiares. • Públicas
Por su actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> • Industriales: Extractivas, de transformación o manufactureras (bienes de consumo y bienes de producción) • Comerciales: autoservicio, comercializadoras, mayoristas, minoristas o detallistas y comisionistas. • De servicios.
Por su filosofía y valores	<ul style="list-style-type: none"> • Tradicionales • Orgánicas
Por su tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Alta tecnología

	<ul style="list-style-type: none"> • Mediana tecnología • Tradicionales • Artesanales
Por su régimen jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad (Anónima, Cooperativa, Civil, Sociedad de responsabilidad limitada, Sociedad anónima de capital variable y Sociedad de capital variable. • Asociación • Patronato • Fundación

(Münch, 2010, págs. 188 - 193)

2.5 Recursos de las empresas

Toda empresa para funcionar requiere una serie de elementos que debidamente coordinados impulsaran el logro de los objetivos. En un principio se necesita capital aportado por un grupo de inversionistas para adquirir los insumos y las instalaciones, así como para pagar los salarios de los trabajadores, materia prima y tecnología para llevar a cabo todas las actividades.

El éxito de cualquier organización depende de la adecuada elección, combinación y armonización de los recursos, de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución. La cantidad y calidad de los recursos que se utilizan en una empresa difieren del acuerdo con las circunstancias específicas de cada organización. Los recursos de una empresa son:

2.5.1 Recursos financieros

El funcionamiento de cualquier organización requiere dinero. La inversión inicial proviene del propietario y de los socios. También es posible obtener financiamiento a través de préstamos bancarios, créditos industriales o comisión de acciones. Toda empresa necesita capital suficiente para poder operar.

De la adecuada asignación, planeación y control de recursos financieros depende el logro de los objetivos de la organización.

(Münch, 2010, págs. 193 - 195)

2.5.2 Recursos materiales:

Para que una empresa pueda ser efectiva y lograr los objetivos establecidos, será necesario que cuente con una serie de elementos, o también llamados recursos que contribuirán con el funcionamiento de la organización. Estos recursos son los siguientes:

a) Materia prima.

Son los insumos y materiales indispensables para producir un artículo. Este es el punto de partida para el éxito de cualquier producto, por lo que los insumos deben reunir la calidad y características necesarias para garantizar la operación de la empresa.

(Münch, 2010, pág. 195)

b) Planta y equipo.

El éxito o fracaso de la empresa puede provenir de estos recursos. La ubicación cerca de los proveedores es un factor importante porque asegura la disponibilidad de las materias primas. La maquinaria y el equipo son factores básicos en el proceso productivo. Para determinar la distribución de las instalaciones se debe tener en cuenta el tipo de sistema de producción, el cual incluye la organización de las maquinas, los hombres, las herramientas, la materia prima, el tipo de trabajo y producto, así como los recursos disponibles.

(Münch, 2010, pág. 196)

c) Recursos Humanos.

El factor humano es el elemento clave para lograr los objetivos de cualquier organización. El personal debe reunir las cualidades, las competencias y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en los distintos puestos y niveles jerárquicos de la empresa, ya sea en el nivel operativo, administrativo, técnico, gerencial o directivo. La importancia del personal es de tal magnitud, que en la actualidad se denomina: “capital humano”, y figura en las notas de los estaos financieros de algunas empresas transnacionales.

(Münch, 2010, pág. 196)

d) Recursos tecnológicos.

Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones. Estos pueden ser: equipo, operación, producto, sistemas informáticos, producción, formulas, patentes y marcas. Sirven para incrementar la eficiencia en el trabajo, la racionalización y la especialización.

El análisis y el aprovechamiento de la tecnología para optimizar todos los recursos son básicos para la producción de artículos y servicios realmente competitivos.

(Münch, 2010, pág. 196)

e) Recursos administrativos.

Son indispensables para el funcionamiento, supervivencia, competitividad y éxito de cualquier organización. En este rubro se consideran los sistemas de administración que permiten la coordinación y optimización de los demás recursos.

(Münch, 2010, pág. 196)

Algunos otros autores mencionan los siguientes recursos:

A. Según Navas y Guerra (2000)

Recursos Tangibles

- Físicos: Materias primas, productos terminados
- Financieros: Capital, reservas, derechos

Recursos Intangibles

- No humanos: Tecnológicos, organizativos
- Humanos: Habilidades, experiencia

B. Según Chiavenato (2008)

Recursos Materiales

- Instalaciones: edificios, terrenos, oficinas, herramientas
- Materias primas: materias auxiliares, producto en procesos

Recursos Técnicos

- Sistemas de producción: de ventas, finanzas, administrativos

- Patentes, marcas y derechos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos

Recursos Humanos

Poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

Recursos Financieros

- Propios: Aportes de socios, dinero, utilidades, etc.
- Ajenos: préstamos, créditos bancarios o privados, bonos

Recursos Administrativos

- Planeación, dirección y control

(Miguel Blázquez, 2012)

En cada autor se especifica la forma de abordar la clasificación de los recursos. Las organizaciones actualmente son más complejas y para estudiarlas se necesitan de nuevas formas de interpretaciones.

2.2.1 Características de las empresas de servicio

Una empresa de servicios se caracteriza por ofrecer a los clientes un producto que no es tangible, es decir que no se produce en serie.

- Intangibilidad
- Participación del cliente
- Cliente heterogéneo

- Personal en contacto con el cliente
- Imposibilidad de stocks
- Imposibilidad de control de calidad previo.
- Servicios suministrados en el ambiente del cliente
- Alto grado de contacto con el cliente.

(Cámara de Empresas Líderes de Seguridad e Investigaciones)

2.3 Tipo de sociedades mercantiles

Tabla 6 Sociedades Mercantiles

SOCIEDADES MERCANTILES	CARACTERÍSTICAS
Sociedad en nombre colectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden, de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales. • Las clausulas no producirán efecto alguno legal con relaciones con terceros. • Se puede formar con uno o más socios. • Los socios no pueden ceder sus derechos en la compañía sin el consentimiento de todos los demás.
Sociedad en comandita simple	<ul style="list-style-type: none"> • Es la existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditados que responden de

	<p>manera subsidiaria, limitada y solidariamente, de las obligaciones sociales, y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus aportaciones.</p>
<p>Sociedad de responsabilidad limitada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es la que se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de sus aportaciones, sin que las partes sociales puedan estar representadas por títulos negociables, a la orden o al portador, pues sólo serán cedibles en los casos y con los requisitos que establece la ley.
<p>Sociedad anónima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es la que existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones. • La denominación se formara libremente. • Puede constituirse por la comparecencia ante un Notario.
<p>Sociedad en comandita por acciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es la que se compone por acciones, es la que se compone de uno o varios socios comanditados que

	<p>responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales, y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se regirá por las reglas relativas a la sociedad anónima.
Sociedad cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se regirán por su legislación especial.
Sociedad de Capital variable	<ul style="list-style-type: none"> • El capital social será susceptible de aumento por aportaciones posteriores de los socios o por la admisión de nuevos socios, y de disminución de dicho capital por retiro parcial o total de las aportaciones. • Se regirán por las disposiciones que correspondan a la especie de sociedad de que se trate, y por las de la sociedad anónima relativa a balances y responsabilidades de los administradores.

(Grupo ISEF, 2011, págs. 6-34)

2.4 Fusión de las Sociedades.

La fusión de varias sociedades deberá ser decidida por cada una de ellas, en forma y términos que corresponda según su naturaleza. La fusión no podrá tener efecto sino tres meses después de haberse efectuado la inscripción prevenida. La fusión será efecto en el momento de la inscripción, si se pactare el pago de todas las deudas de las sociedades que hayan de fusionarse, o se constituyere el depósito de su importe en una institución de crédito, o constare el consentimiento de todos los acreedores.

(Grupo ISEF, 2011, pág. 35)

2.4.1 Características de sociedades S.A. de C.V

- Se denomina de capital variable porque su capital social es susceptible de aumentar o disminuir por aportaciones o retiros de los socios.
- Es la que existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones.

(Propia)

Se puede observar que una empresa es una organización compleja y completa, ya que cuenta con aspectos legales, recursos materiales, técnicos y factor humano que al organizarlos y complementarlos el uno con el otro ayuda a obtener más fácil los objetivos de la empresa, y generar fuentes de empleo.

Para conocer si el funcionamiento o si los objetivos de la empresa se están llevando a cabo es necesario llevar un control sobre cada proceso, para poder tener calidad total, es decir cero errores y tener una mayor ganancia reduciendo costos.

A continuación se presentaran algunas de las alternativas para poder estar evaluando cada avance y cada procedimiento que se establezca en las empresas de cualquier tipo.

CAPÍTULO 3

CONTROL INTERNO

La función del control interno juega un papel muy importante en la organización que servirá como apoyo para inspeccionar, mejorar, inspeccionar y corregir puntos claves en los errores presentados. Como se conoce el control es una de las fases del proceso administrativo como propósito de ayudar al cumplimiento de los objetivos.

3.1 Concepto de Control Interno

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adaptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”

(Perdomo Moreno, 1996, pág. 3)

“El control Interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.”

(Abán, 2010)

“Control Interno es una herramienta que sirve para ayudar a evaluar los procedimientos establecidos, detectar errores y replantear nuevas estrategias para que la organización llegue a tener cero errores.”

(Propia)

El diseño del control interno fue para facilitar la evaluación de los objetivos institucionales, no para obstaculizarlos, sino para establecer mejores controles. Funcionan en cualquier área de la empresa, operacional, financiero, materiales etc. Los objetivos del control interno se relacionan directamente con los objetivos establecidos por la autoridad.

3.2 Estructura del control interno

La estructura del control interno se refiere a las políticas y procedimientos de la empresa que ayuda a la seguridad de poder conseguir los objetivos de la entidad.

Dicha estructura se basa en los siguientes elementos.

Tabla 7 Estructura del control interno

ESTRUCTURA	DEFINICIÓN
1. El ambiente de control.	<p>Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles, estos factores son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de la Administración hacia los controles internos establecidos: El hecho de que una entidad tenga un ambiente de control satisfactorio depende fundamentalmente de la actitud y de las medidas de acción que tome la administración sobre el

	<p>particular. Si el compromiso para ejercer un buen control interno es deficiente, seguramente el ambiente de control será deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de organización de la entidad: Una estructura adecuada incluye la forma y la naturaleza de las áreas de la entidad, incluyendo el procesamiento de datos y las relaciones jerárquicas respectivas. Además, deberá asignar de manera adecuada la autoridad y responsabilidad dentro de la entidad. • Funcionamiento del consejo de administración y sus comités: Las actividades del consejo de administración y otros comités pueden ser importantes para fortalecer los controles, siempre y cuando éstos sean participativos y sean independientes de la Dirección. Algunos de los aspectos que deben evaluarse son: independencia respecto a la administración y experiencia de la entidad, el involucramiento y la forma de actuar de sus miembros. • Métodos para asignar autoridad y responsabilidad: Es importante que la asignación de autoridad y responsabilidad esté acorde con los objetivos y metas
--	--

	<p>organizacionales y que éstos se hagan a un nivel adecuado, sobre todo las autoridades para cambios en políticas o prácticas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, incluyendo la función de auditoría interna: El grado de supervisión da evidencia acerca de si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente. Los métodos de control son:<ul style="list-style-type: none">✓ Establecimiento de sistemas de planeación y reportes de información.✓ Establecimiento de métodos que identifiquen el desempeño real, y la comunicación entre niveles.✓ Utilización de métodos para investigar desviaciones respecto a resultados y tomar acciones correspondientes.✓ Establecimientos y vigilancia de políticas para desarrollar y modificar los sistemas contables y procedimientos de control.• Políticas y prácticas de personal: La existencia de políticas y procedimientos para contratar, entrenar,
--	--

	<p>promover y compensar a los empleados, así como la existencia de códigos de conducta u otros lineamientos de comportamiento, fortalecen el ambiente de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas en la entidad: <p>Están representadas por factores ajenos a la entidad que afectan las operaciones y prácticas de la misma. Las influencias externas suelen estar fuera de control de la entidad, podrán aumentar la conciencia y actitud de la administración hacia la conducción de operaciones y hacer que se restablezcan procedimientos.</p>
<p>2. La evaluación de riesgos.</p>	<p>Es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros. Estos riesgos pueden surgir o cambiar, derivado de circunstancias como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en el ambiente operativo. ✓ Nuevo personal. ✓ Sistemas de información nuevos o rediseñados. ✓ Crecimientos acelerados. ✓ Nuevas tecnologías. ✓ Nuevas líneas o productos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reestructuraciones corporativas. ✓ Cambio en pronunciamientos contables. ✓ Personal con mucha antigüedad en el puesto. ✓ Operaciones en el extranjero.
<p>3. Los sistemas de información y comunicación.</p>	<p>Los sistemas de información se refiere a los reportes financieros; para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales. ✓ Describan todas las transacciones con detalle. ✓ Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias. ✓ Registren las transacciones en el periodo correspondiente. ✓ Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros. <p>Los sistemas de comunicación incluyen la forma en que se dan a conocer las funciones y responsabilidades.</p>
<p>4. Los procedimientos de control.</p>	<p>Los procedimientos y políticas que se establecen proporcionan una seguridad para lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad, constituyen</p>

	<p>los procedimientos de control. Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debida autorización de transacciones así como de actividades. ✓ Adecua segregación de funciones. ✓ Registro apropiado de las operaciones. ✓ Establecimientos de dispositivos de seguridad que protejan los activos. ✓ Adecuada valuación de las operaciones registradas.
<p>5. La vigilancia.</p>	<p>Es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como el aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. Este proceso se lleva a cabo a través de actividades en marcha, evaluaciones separadas o por la combinación de ambas.</p>

(Perdomo Moreno, 1996, págs. 4-10)

3.2.1 La estructura del control interno en entidades pequeñas

Tabla 8 Estructura del control interno en entidades pequeñas

ESTRUCTURA	DEFINICIÓN
1. El ambiente de control.	Difícilmente se tendrá un consejo de administración formal en donde intervengan consejeros externos o una estructura organizacional que evite conflictos en la segregación de funciones; sin embargo, deben existir elementos que permitan evaluar en forma razonable que el ambiente de control es efectivo.
2. La evaluación de riesgos.	Este proceso tiende a ser menos formal y estructurado. Todas las entidades deben tener objetivos establecidos, incluyendo aquellos relacionados con la entrega de información financiera a la administración, a los dueños.
3. Los sistemas de información y comunicación.	La comunicación se vuelve muy efectiva, ya que por el tamaño de la organización, la administración de la entidad está más accesible y, por lo tanto, el contacto con todo el personal es más sencillo.

<p>4. Los procedimientos de control.</p>	<p>Para las entidades pequeñas ciertos procedimientos de control no son importantes debido a que son sustituidos por controles ejercidos por el director general u otra persona con un nivel jerárquico importante.</p>
<p>5. La vigilancia.</p>	<p>La vigilancia sobre las operaciones en marcha en una entidad pequeña es típicamente desarrollada como parte de la participación que la administración tiene en la operación diaria.</p>

(Perdomo Moreno, 1996, págs. 12-13)

Es evidente que la documentación y el control se ven influenciado por el tamaño y complejidad de la entidad y la naturaleza de la estructura del control interno de la misma.

3.3 Responsable del sistema de control interno

La responsabilidad de contar con un sistema de control interno actualizado y supervisado recae en la cabeza de la organización; es decir, en la máxima autoridad.

“A esa autoridad, llámese director general, gerente general, administrador; o bien, presidente; le confían recursos para que los administre en aras de alcanzar los objetivos para los que se les entregan. Esos recursos deben ser administrados al amparo de sistemas de control eficientes para que pueda responder por ellos.”

(Perdomo Moreno, 1996, pág. 4)

Algunas veces esa autoridad no tiene todos los conocimientos sobre el control , o también no tiene tiempo, y es por ello que esta misma autoridad delega la responsabilidad a otra persona para la revisión del control interno, pero sin que esto implique sustituir la responsabilidad de la más alta responsabilidad.

3.4 Consideraciones generales del Control Interno

Los factores específicos del ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control y la vigilancia deben considerar los siguientes aspectos:

- Tamaño de la entidad.
- Características de la actividad económica en la que opera.
- Organización de la entidad.
- Naturaleza del sistema de contabilidad y de las técnicas de control establecidas.
- Problemas específicos del negocio.
- Requisitos legales aplicables.

(Perdomo Moreno, 1996, pág. 11)

Para tener una mejor comprensión y una efectividad en los resultados de las metas, se debe obtener un conocimiento amplio sobre la estructura del control interno.

3.5 Objetivos del control interno

Es importante aclarar que el control interno de la empresa viene acompañado de la calidad, es decir, mejorar la calidad de los procesos, para poder tener cero errores, con un control ya específico, sabiendo que se tiene que estar monitoreando aun así cada uno de las actividades para hacer más con menos.

3.5.1 Objetivos básicos

La definición del control interno se basa en los cuatro objetivos básicos los cuales se mencionan a continuación según: (Perdomo Moreno, 1996, págs. 13-15):

Objetivo 1. “Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.” Se refiere a contar con políticas bien estructuradas y respetadas.

Objetivo 2. “Promover eficiencia operativa”. Se refiere a plantar estrategias que puedan medir la eficiencia y efectividad de la economía.

Objetivo 3. “Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad” Se basa en encontrar, generar y estudiar la información para que sea confiable lo cual desarrollara la respuesta de que tan buena o mala fueron las políticas establecidas, y que es lo que se tiene que mejorar. Se necesita obtener tres tipos de información:

- ✓ Información financiera: Con el fin de proporcionar información cuantitativa, recuerda que no se puede mejorar, nada que no se pueda medir. El proceso contable tiene un ciclo:

- a. Identificación de registro.
 - b. Medición y valuación de unidades monetarias.
 - c. Clasificación y registro de las mismas.
 - d. Comunicación de resultados del proceso.
- ✓ Información administrativa: La información administrativa se complementa con los reportes e información de tipo administración que influyen en el interior de la organización financiera, es decir información operacional.
 - ✓ Información operacional: Esta información se complementa con la financiera, y al igual que esta se debe de presentar del mismo modo, es decir: cuantificada y totalizada. Se debe de hacer cortes operativos, e ir evaluando cada ciclo.

Objetivo 4. “Protección de los activos de la entidad”. Este objetivo solo se realiza con la observancia de los tres objetivos anteriores. Cuidar los activos de la empresa por medio de políticas bien establecidas.

3.5.2 Objetivos Generales

Estos son sumamente necesarios para poder generar o diseñar los objetivos generales del control interno:

Tabla 9 Objetivos del control interno

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
1.Objetivos del sistema contable	Se refiere a los sistemas de información y comunicación en base a los reportes financieros de la empresa.
2.Objetivos de autorización	a) Las autorizaciones deben ser establecidos por el nivel administrativo correspondiente.

	<p>b) Las transacciones deben ser válidas.</p> <p>c) Las transacciones que reúnan los requisitos por la administración se debe procesar oportunamente.</p> <p>d) Los resultados de las transacciones deben informarse a tiempo y forma para poder solucionarlos.</p>
3.Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones	Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad.
4.Objetivos de verificación y evaluación	Debe de existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros.
5.Objetivos de salvaguarda física	El acceso a los activos sólo debe permitirse de acuerdo con políticas prescritas por la administración.

(Perdomo Moreno, 1996, págs. 15-17)

El Control Interno consta de estos objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

3.6 Elementos del control interno administrativo

La división del Control Interno en cuatro elementos proporciona al auditor una estructura útil para evaluar la organización, a continuación se presentan los elementos más relevantes:

- **Organización:** El cuál tiene subelementos:
 - ✓ Dirección: Implica asumir responsabilidad de la política general.
 - ✓ Coordinación: Adaptación de necesidades para generar una organización homogénea.
 - ✓ División de funciones: Hacer claramente la delegación de funciones, significa tener claramente la independencia de las funciones de operación y registro de las mismas.
 - ✓ Asignación de responsabilidades: Asignar claramente los nombramientos dentro de la organización, jerarquía y delegación de facultades congruentes con las responsabilidades asignadas.

- **Procedimientos:** El control interno se enfoca en los procesos y procedimientos de las empresas ya que en base a estos es que se puede evaluar la efectividad de la empresa, y observar en donde está el error para poderlo mejorar garantizando la solidez de la misma.
 - ✓ Planeación y sistematización: Serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de prácticas.
 - ✓ Registros y formas: Un buen sistema interno de control administrativo permite aplicar procedimientos adecuados para el registro completo de sus movimientos.
 - ✓ Informes: Constituyen un elemento para la preparación de balances y toma de decisiones.

- **Personal:** Aunque exista un excelente manual de procedimientos y objetivos alcanzables, reales, medibles y factibles; sino se tiene al personal capacitado, y correcto en el área correcta no se va a llegar a ningún lado.
 - ✓ Reclutamiento y selección: Identificar las fuentes ideales para reclutar al personal, teniendo ya un control indispensable para contar con el perfil del puesto indicado para generar la selección del personal adecuado.
 - ✓ Entrenamiento: Contar con programas de capacitación constante ya que de esta manera se encuentra a la persona más apta para el puesto.
 - ✓ Eficiencia: Después de la capacitación y entrenamiento, la eficiencia depende del juicio personal aplicado en cada persona aplicada en cada actividad.
 - ✓ Moralidad: Es la columna del descanso del control interno y se lleva a cabo cada vez que existe una rotación del personal; hasta donde se permita la necesidad de la entidad.
 - ✓ Retribución: Son los planes de incentivos, y premios al personal.

- **Supervisión:** La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por distintos empleados en forma directa e indirecta. Pueden existir auditores internos o externos a la empresa según la organización lo asigne.

(Perdomo Moreno, 1996, págs. 17-20)

El seguimiento de estos elementos puede que afecten o beneficien a la empresa dependiendo de la elección y capacitación del personal, en dado caso de que se llegue a detectar algún defecto en la supervisión y se corrija a tiempo será una fortaleza para la empresa.

3.7 El enfoque CIC (Consultoría Integral Colaborativa).

Este enfoque es uno de los más completos ya que tiene la participación de la autoridad máxima y de los involucrados en el proceso.

En la práctica de la CIC, como en cualquier otro tipo de consultorías de procesos en los que se aplica el enfoque de la investigación-acción, estas etapas se superponen, en unos casos se preparan simultáneamente, diagnóstico y respuesta, para un grupo de problemas determinados o, después de aplicada una "respuesta" posible, se hace necesario volver a realizar otro diagnóstico. Los procesos en este tipo de consultorías son iterativos, no lineales, en cualquier momento se vuelve a retomar una etapa anterior.

El modelo de cambio es una de las herramientas que se utiliza en este enfoque, puesto que de alguna manera presenta de una forma breve y comprensible, la lógica del trabajo que se desarrollará, para hacer de alguna manera un punto de sensibilización para los involucrados, ya que como en cualquier organización se pueden presentar barreras al cambio.

Ilustración 1 Modelo de Cambio



(Jose Luis Mora Fusto, 2005)

En este modelo se destacan los siguientes aspectos:

- Es necesario identificar el Estado Actual en que se encuentra la organización (sus problemas)
- Además, contar con la representación de lo que se desea tener es decir, su visión, por lo general es un periodo de 3 a 5 años
- Con la estrategia se pretende generar cursos de acción para resolver los conflictos, y a la vez es necesario identificar cuáles son las barreras que intervienen en el cambio.

En lo que se refiere a las etapas del proceso de consultoría existen diferentes criterios. El esquema inicial es el siguiente:

Tabla 10 Planeación de la intervención CIC

E				C
N				I
T	DIAGNOSTICO	RESPUESTA	DESUNION	E
R				R
A				R
D				E
A				

(Jose Luis Mora Fusto, 2005)

ENTRADA: Esta es la primera actividad de cualquier proceso de consultoría. Consiste en el establecimiento de los primeros vínculos entre el consultor y la organización. En una CIC, que generalmente abarca toda la organización y demanda un proceso de intensa colaboración entre sus dirigentes y el consultor, la

"entrada" debe realizarse con una entrevista con el máximo nivel de la organización, en un encuentro previamente acordado y con cierta formalidad.

DIAGNÓSTICO: Debe proporcionar el conocimiento de la situación que presenta la empresa en los aspectos principales que deberán ser objeto de cambio para alcanzar el estado deseado

RESPUESTA: La Respuesta, es el conjunto de estrategias y planes de acción que se generan en el proceso de consultoría.

DESUNIÓN: Se refiere a los problemas de solución larga, en el cual de algún modo tampoco están al alcance de la empresa, porque la autoridad que tienen sobre el problema es baja, el tiempo largo y el costo alto.

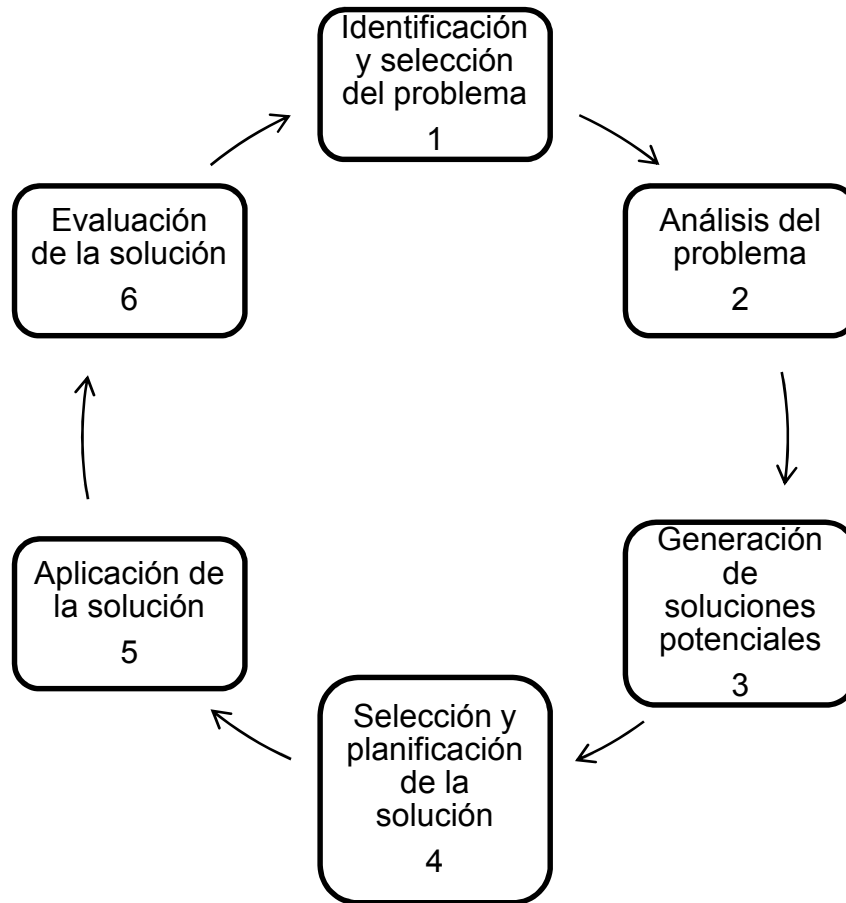
CIERRE: Son las conclusiones del enfoque y del proceso de solución de problemas.

3.7.1 Procesos de solución de problemas en el enfoque CIC

Ya que se generan, los compromisos formales con la empresa, se le presentan los objetivos, se sensibiliza al personal, el enfoque CIC, nos da algunas herramientas para la solución la facilitación de solución de problemas.

Para esto se manejan seis pasos de acuerdo al método sistemático, lo cual facilitara el proceso de intercambio de ideas. Aunque estos pasos están numerados ordenadamente del uno al seis, sin embargo es recomendable volver atrás y revisar en varias ocasiones los primeros pasos.

Ilustración 2 Proceso de solución de problemas



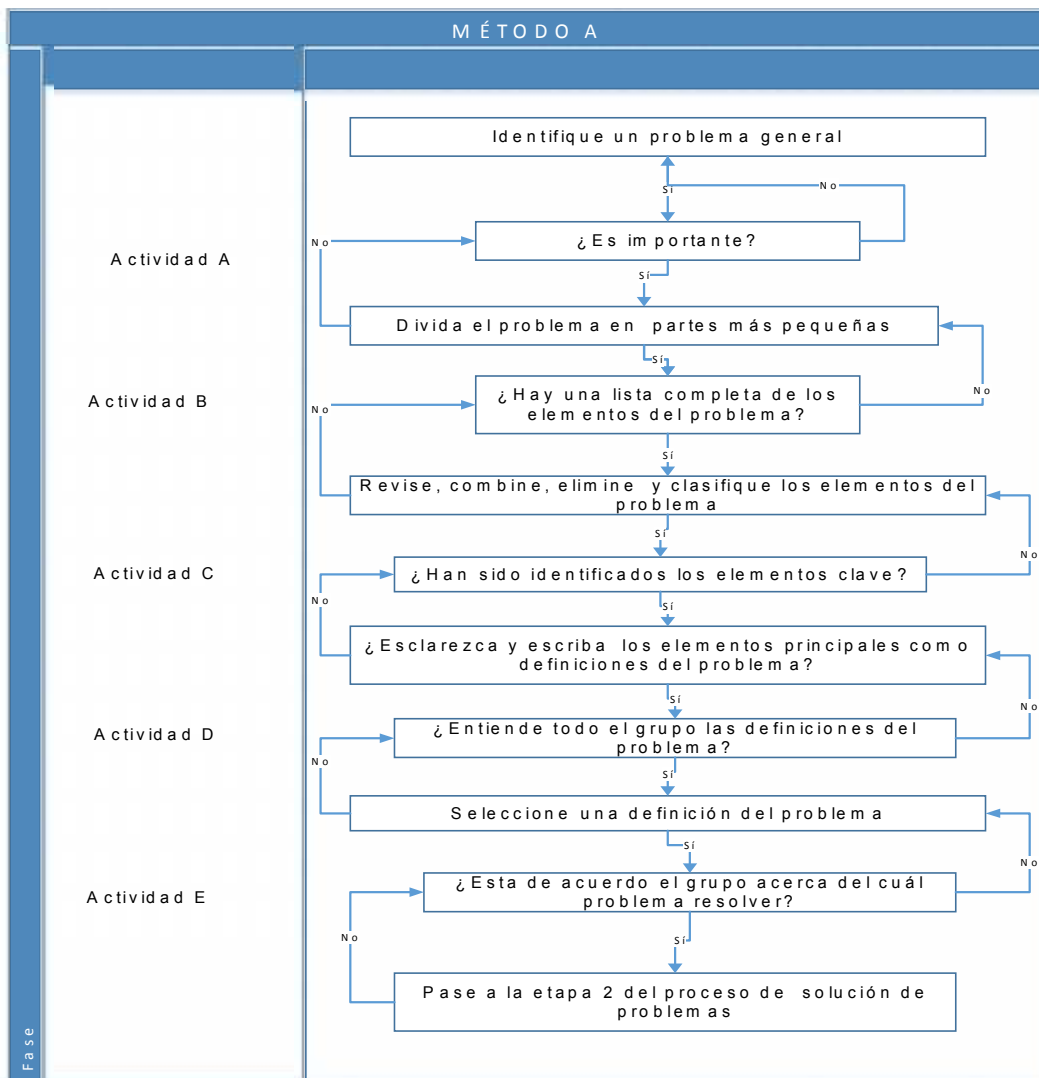
(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 121)

3.7.1.1 PASO 1 Identificación y selección del problema

Pregunta a responder: ¿Qué deseamos cambiar?

Método A – diagrama de flujo

Ilustración 3 Método A



(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 124)

Descripción detallada del diagrama de flujo:

- **ACTIVIDAD A:** *Identifique un problema general.*

En esta etapa se refiere a reconocer que en la empresa existe una discrepancia en algunos asuntos; entre lo que está pasando y lo que se quiere lograr. Del cual puede estar identificado claramente y a veces este implícito.

- **ACTIVIDAD B:** *Dividir el problema general en partes más pequeñas.*

Esto se refiere cuando el personal identifica un problema “grande”, el cual deben dividir el problema general en partes más pequeñas, esta es la clave del éxito, ya que se puede observar y analizar que el problema “grande” no es tan “grande”.

- **ACTIVIDAD C:** *Revise, combine, elimine y clasifique.*

Cuando ya se haya dividido el problema general en problemas más pequeños, se revisara cada uno de los problemas, en el cual participaran cada uno de las personas. Se les pide que se analicen por separado cada una. Y si es necesario, optar por el voto ponderado: que es en el que cada miembro genera votos para seleccionar los más importantes.

- **ACTIVIDAD D:** *Aclare y escriba definiciones del problema.*

De las ideas votadas, se debe redactar el problema de manera explícita, clara y precisa, es decir; causa-efecto para poderlas entender mejor y solucionarlas.

- **ACTIVIDAD E:** *Seleccione una definición del problema.*

Ya que se tiene una lista corta de los problemas más importantes y se definieron de manera más clara y precisa, se trabaja con ellos; es decir, se valoran. A continuación se relacionan algunos factores de selección usados comúnmente:

Tabla 11 Definición del problema

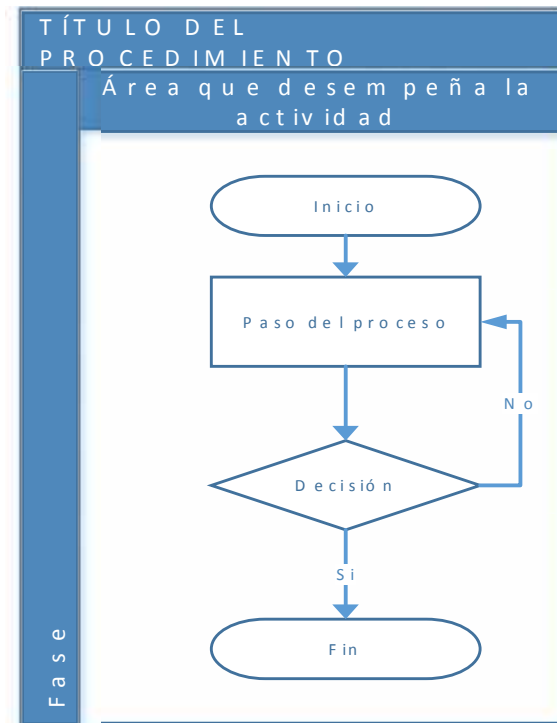
CONTROL	¿Somos nosotros las personas adecuadas para hacer frente a este problema? En la medida en que el grupo controle el problema y pueda controlar la solución.
IMPORTANCIA	¿En qué medida es importante que este problema sea resuelto? Seriedad o urgencia del problema.
DIFICULTAD	¿Será posible lograr esto? Una evaluación sobre la dificultad relativa de enfrentar el problema hasta su solución.
TIEMPO	¿Qué tiempo demorará resolver este problema? Una valoración acerca del tiempo relativo que tome resolver el problema.
COMPENSACIÓN POR LA INVERSIÓN	¿Qué beneficio se logra? Beneficio aproximado esperado por resolver el problema.
RECURSOS	¿Disponemos de lo que se necesita para realizar esta tarea? Medida en que los recursos necesarios para resolver el problema están al alcance del grupo (por ejemplo: personas, tiempo, dinero, equipos).

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, págs. 126-127)

Cuando estén seleccionados cada uno de los problemas enlistados, se debe considerar que cada integrante debe de dar un valor ponderado del 1 al 5 para poder pesar cada uno de los factores y solucionarlos de acuerdo a la importancia otorgada.

DIAGRAMAS DE FLUJO: Un diagrama de flujo es un cuadro que representa pasos en un proceso. Los diagramas de flujo nos ayudan a visualizar cómo se mueve el trabajo a través de dichos pasos, las decisiones involucradas, en dónde ocurren los retrasos y las relaciones entre un paso y otro. Limitaremos nuestro diagrama de flujo a estos simples símbolos:

Ilustración 4 Diagrama de flujo



(Lickson, 1992, pág. 40)

Una forma de empezar es determinar cómo debe funcionar el proceso, para luego trazar en forma gráfica como está funcionando en la realidad. Al proceder de esta manera, se pueden descubrir de inmediato fallas tales como la redundancia, la ineficiencia o las malas interpretaciones.

(Walton, 1992, pág. 112)

Método B

En este método se debe contar con un líder para que este controle la discusión cuidadosamente:

1. *Hacer una lista de problemas potenciales de cada área:* mediante la tormenta de ideas.
2. *Aclare los elementos que aparecen en la lista:* El líder debe mediar a los miembros, ya que en este punto no se hacen profundizaciones.
3. *Reduzca el listado hasta un número manejable:* El listado debe ser menor de 10 aspectos. El líder puede utilizar filtros para eliminar problemas “no importantes”; las preguntas para realizar el filtro pueden ser algunas de estas:
 - ¿Merece la pena resolver este problema?
 - ¿Este problema es adecuado para la solución de problemas en grupo?
 - ¿Somos nosotros las personas apropiadas para trabajar en este problema?
 - ¿Poseemos control o influencia sobre este problema?

Ya que se presentó el filtro los miembros votan para saber si pasan el filtro o no, si al finalizar esta etapa de problemas aun así existen 10 o más problemas analizar, se repite el filtro, cambiando las preguntas anteriores. En este punto todavía no se evalúa, y se da la oportunidad de incluir aspectos que se descartaron en el filtro.

4. *Combine con los aspectos que son similares:* Aquí se hace la pregunta “¿Quién quisiera hacer algún comentario a favor de algunas de las sugerencias? ¿Quién se opone?”

5. *Utilice el voto ponderado para ver en qué posición se encuentra los miembros del grupo:* Cada miembro tiene derecho a dar un voto a cada problema, para identificar como van a discutir los problemas. Una vez discutidas las preferencias, el grupo llega a un acuerdo sobre los aspectos de mayor prioridad (de uno a cinco).

Tabla 12 Concentrado del voto ponderado

	Problema 1	Problema 2	Problema 3
Nombre del integrante 1			
Nombre del integrante 2			
Nombre del integrante 3			

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 129)

6. *Formule definiciones para los problemas restantes:* Los miembros del grupo elaboran definiciones para los aspectos restantes. Estas definiciones deben describir con precisión la condición “como es”.

7. *Use el modelo para la valoración de criterios para la selección de problemas.* El grupo genera de 3 a 6 criterios para evaluar cada problema, junto con definiciones, escalas y factores de ponderación. Se

vuelve a valorar cada uno, y los totales generan una jerarquía relativa de las definiciones de los problemas.

8. *Determine sobre qué definición de problema el grupo va a trabajar:* el grupo identifica los problemas que tienen más valoración y se describe el cómo se desea solucionar.

Para poder pasar al siguiente paso (Paso 2) el grupo debe saber si se alcanzó lo deseado con ese filtro de lluvia de ideas acerca de los problemas y se pueden dar cuenta contestando las siguientes preguntas:

- ¿El problema ha sido planteado objetivamente en términos de “cómo es”?
- ¿El lugar ha descrito la “condición deseada” en términos observables y medibles?
- ¿Poseen todos en el grupo una comprensión común del problema?
- ¿La amplitud del problema está suficientemente limitada?
- ¿Se encuentra este problema dentro del control o la influencia del grupo?
- ¿Merece la pena resolver el problema?
- ¿Puede obtener (o tiene) el grupo los datos requeridos para analizar el problema?

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, págs. 127-130)

3.7.1.2 Paso 2: Análisis del problema

- Pregunta a responder: ¿Qué nos impide penetrar en el problema?

Lineamientos

En este punto se debe considerar tener una base, para saber de dónde comenzar a investigar o analizar el problema, la recolección de datos se basa en dos preguntas básicas:

- ¿Qué quiere conocer?
- ¿Cuándo se conozca, que va a hacer?

El control de Ishikawa, destaca la importancia de los datos para la solución de problemas según:

- a. Proceder de acuerdo a los datos: Los datos deben constituir la base de nuestras acciones, y se debe respetar los hechos evidenciados.
- b. Explicar el propósito de la recolección de datos: Revisar el propósito de los datos que se obtienen y se observan, para conocer si están siendo utilizados efectivamente.
- c. Recuerde reflejarlo todo en forma de dato: La falta de instrumentos y dificultades en la cuantificación de datos son problemas muy comunes. La clave de la solución está en la habilidad que pueda tener uno en la recolección de datos. Se debe dedicar una obtención de datos elaborando métodos únicos de cuantificación.

¿Cómo hacer?

1. *Identificar que el problema existe realmente:* recolectar datos existentes y reales para confirmar el problema.
2. *Identifique las causas potenciales:* es recomendable realizar el análisis causa- efecto.
3. *Seleccione las causas más probables para su verificación:* en este punto si es necesario se recolectan más datos para verificar las causas más importantes.
4. *Presentación de los datos:* Los datos son más digeribles para las personas involucradas si la información se les presenta en gráficas.

5. *Revise la definición del problema:* ¿La definición del problema es la mejor descripción de la condición “cómo es”?

“Para una medición exacta valen la pena las opiniones de mil expertos”

(Utvich, 2005)

Las preguntas para confirmar que este paso se hizo correctamente se contestan las siguientes preguntas:

- ✓ ¿El análisis de los datos confirma que el problema existe?
- ✓ ¿Las causas claves están apoyadas por el análisis de los datos?
- ✓ ¿Los datos han sido presentados de manera efectiva?
- ✓ ¿Se han explorado las fuerzas positivas como las causas?

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 134)

3.7.1.3 Paso 3. Generación de Soluciones Potenciales

- Pregunta a responder: ¿Cómo podríamos hacer el cambio?

Lineamientos

Para poder solucionar problemas es necesario que la gente involucrada en el proceso hables sobre sus funciones; la información se puede descubrir por medio de instrumentos o técnicas como la lluvia de ideas, entrevistas, encuestas, etc.

¿Cómo hacer?

1. Es necesario revisar los resultados del paso uno y dos, es decir los datos recogidos y las causas claves.
2. Para la solución de problemas es necesaria nuevamente la lluvia de ideas, es decir sugerencias para evitar que suceda el problema. Tratando de registrar todos los puntos, ya que no siempre los primeros solucionan el conflicto.
3. Algunas veces se puede resolver un problema con experiencias pasadas, ya que este conflicto se asemeja a uno del pasado.
4. El que modera la lluvia de ideas, debe asegurarse que todos los involucrados comprendan cada una de las sugerencias.
5. Es necesario que se considere a todos los involucrados en el problema y pedir una opinión aunque sea externa, y no esté presente en esa reunión.

La lista de comprobación del paso 3 es la siguiente:

- ¿Hemos agotado nuestras ideas?
- ¿Evitamos la evaluación?
- ¿Nos colocamos “fuera de contexto”?
- ¿Necesitamos conocer más ideas de otras fuentes?
- ¿Necesitamos una comprensión común de las soluciones sugeridas?

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 137)

3.7.1.4 Paso 4: Selección y Planificación de la solución

- Pregunta a responder: ¿Cuál es la mejor forma de hacerlo?

Lineamientos

En el paso 4 es donde se comprometen los miembros a participar a la solución del problema. Si se considera que habrá un gasto económico para la solución de dicho problema será necesario aplicar en este paso el análisis de costo – beneficio.

Se necesita conocer detalles, anticiparse a obstáculos, desarrollar planes de contingencia y así mismo reducir los riesgos al mínimo.

¿Cómo hacer?

1. Sugerir que cada uno de los participantes den una opinión para la solución, y de la misma manera asegurarse que cada integrante comprenda lo que se quiere expresar.
2. Utilizar métodos intuitivos como el método ponderado para ver cual se adapta al problema.
3. Trabaje con la mejor solución la cual debe incluir varias acciones recomendadas para la solución.
4. Tener un campo de fuerza para cuando exista una traba u obstáculo.
5. Acordar un plan a seguir.
6. Sugerir vías para evaluar cómo se comporta la solución de acuerdo al plan establecido en el punto 5 de esta sección.

Listado de comprobación para planear la puesta en práctica

A continuación se van a enumerar los pasos claves para que la práctica sea lo más exitosa posible.

1. Poner la solución en pasos más específicos y secuenciales ya que ayudara a saber si se está llegando al objetivo, tomando en cuenta, el tiempo y costo determinado.
2. Determinar de manera específica las tareas de cada persona.
3. Desarrollar una estrategia compromiso con los empleados ya que debe de existir desde el principio, durante el desarrollo y al finalizar la estrategia.
4. Crear un sistema de control simple pero completo para evaluar cada una de las tareas establecidas para evaluar cada una y saber si se están cumpliendo de manera efectiva.
5. Asegurarse de que el listado que se va a evaluar esté al alcance para revisarlo.
6. Establecer planes de contingencia estos se generan resolviendo algunas de las siguientes cuestiones:

- ¿Qué problemas pueden aparecer?
- ¿De que aparezcan, que impacto tendría?
- ¿Qué solución se le da en caso de que exista?
- ¿Cómo se va a enfrentar el problema?
- ¿Generaría alguna oportunidad?

Obtención de la aprobación

Se recomienda que el administrador general apruebe lo que se quiere poner en práctica, ya que algunas veces el problemas no solo afecta una sola área de la empresa y puede repercutir los errores en todo el sistema.

Instrumentos potenciales para seleccionar una solución

Reducción de listado

- Votación Ponderada
- Modelo para valoración de Criterios

- Hoja de Balance
- Costo Beneficio
- Comparaciones Apareadas

Instrumentos potenciales para planificar la ejecución de la solución

- Gráfico de Gantt
- Gráfico de PERT
- Diagrama de Flujo
- Análisis de Campo de Fuerza

Al finalizar este paso se deben de resolver las siguientes preguntas para poder pasar al 5 que es la aplicación de ideas, asegurando que los demás pasos van de manera eficientemente.

- ¿Logramos el acuerdo sin ejercer presión y sin utilizar la mayoría de votos?
- ¿Sus planes incluyen la asignación de responsabilidades y el establecimiento de fechas?
- ¿Hemos tenido en cuenta que hay otros afectados en el plan?
- ¿Poseemos planes de contingencia donde se requieren?
- ¿Hemos desarrollado un plan de evaluación para determinar en qué medida se ha alcanzado la “condición deseada”?

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 142)

3.7.1.5 Paso 5. Aplicación de la Solución

- Pregunta a responder: ¿Estamos siguiendo el plan?

En este punto los involucrados en el plan ejecutan lo acordado y controlan la solución de acuerdo al plan desarrollado en el paso 4.

Lineamientos

Es necesario llevar un monitoreo permanente de la ejecución y estar preparado para la modificación del plan en caso de que se llegue a presentar un evento inesperado, y hacer el comunicado en todas las áreas para no afectar lo que se llevaba avanzado.

¿Cómo hacer?

- Siga el plan establecido en el paso 4
- Utilice un sistema de control para medir el avance.
- Recopile los datos para la evaluación de la eficacia de la solución.
- Ponga en práctica los planes de contingencia según las necesidades.

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 144)

Control de la puesta en práctica

Es aquí en donde se comienza el plan establecido, y se llegan a presentar fracasos ya que algunas soluciones no son “buenas” y no existe un monitoreo constante, es por eso que se recomienda una revisión constante sobre la ejecución de los planes.

1. El planteamiento se confunde con el propósito: Un plan incluye pronósticos y presupuestos deseados sin embargo no siempre son los exactos pueden variar con el paso de proceso desarrollado.
2. Las conjeturas son débiles: Frecuentemente sucede que los planes junto con el tiempo previsto a desarrollarlas no siempre son las adecuadas y el compromiso llega a ser irreal. Es por ello que se debe de desarrollar las conjeturas más reales.
3. No se han elaborado planes de contingencia: Los planes de contingencia que se deben crear es involucrando todas las áreas de la empresa, ya que de lo

contrario se volvería vulnerable esa estrategia, y la fase 1 y 2 puede demorar más tiempo de lo acordado.

4. El plan no se comunica o actualiza apropiadamente: En caso de ocurrir una modificación en el proceso, se debe modificar en algunas ocasiones un cambio radicar en el proceso, ya que de lo contrario se corre el riesgo de que el objetivo no se cumpla satisfactoriamente.
5. La comunicación también es vital: Los empleados deben ser informados sobre el objetivo deseado, y si existe alguna modificación, si el cambio no se da a conocer, de manera escrita o alguna reunión es casi seguro que el plan volverá a caer.
6. No se logra el compromiso necesario: Aquí se logran buscar dos aspectos separados pero relacionados; como primer punto es el compromiso del director y de los afectados. El segundo es el que el compromiso se mantenga en presencia de los cambios inesperados. Una estrategia bien definida puede ser uno de los factores más importantes que apuntan cualquier actividad planificada.

3.7.1.6 Paso 6: Evaluación de la solución

- Pregunta a responder: ¿Cómo se comportó?

El grupo debe conocer con qué eficacia se resolvió el conflicto.

Lineamientos

Es aquí cuando se cierra el círculo del proceso de solución de problemas y se identifica lo que se quería y lo que se logró.

¿Cómo hacer?

- Recopile los datos de acuerdo con el plan.
- Compare con la “condición deseada” del paso 1.
- Compare con los datos recopilados para analizar el problema en el paso.
- Comprobar si hay nuevos problemas creados por las soluciones.
- Recicle para dirigirse hacia los problemas adicionales o hacia sus causas, según sea el caso.

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 147)

Se utilizaron seis pasos para el manejo de solución de problemas, en base al método sistemático, es uno de los más completos porque se basa en la opinión tanto de gerentes como del personal, ya que la mayoría de las etapas del proceso, quien las conoce y quien las crean son los empleados; al realizar cada una de las etapas se debe de considerar tener un proceso de supervisión constante y al identificar cualquier error; solucionarlo inmediatamente y si es necesario regresar alguna etapa anterior. A continuación se presentan algunos instrumentos que se pueden aplicar la solución de problemas de manera correcta de tal manera que se puede estar monitoreando cada movimiento realizado.

3.7.2 Introducción a las técnicas y procedimientos para la solución de problemas

En la solución de problemas dentro de una empresa, los interesados aprenden aplicar varios instrumentos que ayudan agilizar los pasos del proceso anterior. Estos instrumentos son los cuatro siguientes:

- Instrumentos para generar ideas y recopilar información.
- Instrumentos para alcanzar el consenso.

- Instrumentos para analizar y presentar los datos.
- Instrumentos para planear las acciones.

3.7.2.1 Instrumentos para generar ideas y recopilar información.

Para poder resolver un problema, es necesario identificar, ¿Qué problema es?, sin embargo esto se conoce gracias a las ideas que generan los miembros ya que ellos son los únicos que realmente saben cuál es este.

A continuación se presentan técnicas para poder ayudar a recopilar información.

Generando Ideas: TORMENTA DE IDEAS

Un grupo de personas va exponiendo sus ideas a medida que le van surgiendo, de modo que cada uno tiene la oportunidad de ir perfeccionando las ideas de otros.

La disciplina en la tormenta de ideas se mantiene de ideas se mantiene gracias a cuatro reglas básicas. No obstante, la informalidad del proceso genera una atmosfera de libertad.

Las reglas son las siguientes:

- No evaluación
- Aliente las ideas atrevidas
- Tome las ideas de otros y contribuya a ellas
- Luche por la cantidad

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 149)

Existen tres métodos diferentes para la generación de ideas:

Tabla 13 Métodos para la tormenta de ideas

Métodos para la tormenta de ideas	
“Free Wheeling”/ Rueda Libre	<ul style="list-style-type: none">• Se exponen las ideas espontáneamente.• Existe una persona encargada de registrar en cada una de las ideas expuestas.
Round – Robin	<ul style="list-style-type: none">• El líder le pide a cada miembro una idea.• Los integrantes pueden dar su opinión en cualquier vuelta.• La sesión de generación de ideas no termina hasta que cada uno aporte cuando menos una idea.• Las ideas son registradas al igual que en “Rueda Libre”.
“Tira de papel”	<ul style="list-style-type: none">• Se les pide a los participantes que escriban en una tira de papel sus ideas.• Las ideas se recopilan y se analizan.

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 149)

La siguiente tabla muestra en un cuadro comparativo entre las ventajas y desventajas de los métodos para la tormenta de ideas:

Tabla 14 Hoja de balance, métodos de tormenta de ideas

Hoja de Balance Métodos de Tormenta de Ideas	
+	-
<p>Rueda Libre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy espontáneo • Tiende a ser creativo • Fácil contribuir a las ideas de otros 	<p>Rueda Libre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuos fuertes pueden dominar la sesión • Sobreviene la confusión • Puede perderse ideas cuando hablan demasiados a la vez
<p>Round - Robin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es más difícil que un individuo domine • Las discusiones tienden a ser más centradas • Se alimenta a todo el mundo a que participe 	<p>Round – Robin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se hace difícil aguardar por el turno • Hay cierta pérdida de energía • Resistencia a dar una opinión • No es tan fácil trabajar sobre las ideas de otros
<p>Método con la “Tira de Papel”</p> <ul style="list-style-type: none"> • El anonimato permite que tópicos delicados afloren • Se puede aplicar en grupos muy numerosos 	<p>Método con la “Tira de Papel”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lento • Puede que algunas ideas sean ilegibles e incomprensibles

<ul style="list-style-type: none"> • No es necesario hablar 	<ul style="list-style-type: none"> • No es posible contribuir a las ideas de otros • Es difícil aclarar ideas
--	---

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, págs. 150-151)

Como se pudo observar cada método tiene sus ventajas y sus desventajas pero aun así. Independientemente del método que se hubiese usado se debe de revisar y evaluar, ya que se debe de eliminar ideas y hacer la lista un poco más pequeña.

Generando ideas: ESCRITURA DE IDEAS

“La escritura de ideas es una técnica de generación de ideas que combina características de diferentes métodos de la técnica de tormenta de ideas. Al igual que en el método de la tira de papel, los participantes escriben sus propias ideas. Como en el de la rueda libre y en el round – robin, el método de escritura de ideas permite a los participantes a las ideas de otros.”

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 152)

¿Cómo usar la escritura de ideas?

- Los participantes se sientan en una mesa redonda y escriben en un pedazo de papel sus ideas.
- Los papeles se colocan en el centro de la mesa para que exista la oportunidad que los demás de la mesa puedan tomar un papel que no sea el que ellos mismos escribieron y la pueda analizar.
- Ya que se analizan, los participantes pueden mejorar la que le toco.
- Se recogen los papeles después del tiempo acordado.

- Las ideas se pueden analizar en ese momento.

¿Cuándo emplear la escritura de ideas?

- Cuando se necesita que las ideas a dar sean más completas.
- Cuando las sesiones anteriores de generación de ideas solo se concentraron en uno o dos participantes y no dejaron que los demás involucrados opinaron.
- De lo contrario de la anterior cuando el grupo tiene a socializarse demasiado, y todos hablan al mismo tiempo y no dejan escuchar.
- Cuando existe un fuerte problema dentro del grupo.

Recopilación de información: PLANILLAS DE COMPROBACIÓN

“Las plantillas de comprobación permiten la recopilación fácil y el análisis posterior de los datos. Estas plantillas se utilizan para determinar con qué frecuencia ocurre un hecho durante un periodo prefijado de tiempo.”

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 153)

La plantilla regularmente se utiliza para ir registrando cada uno de los movimientos del proceso en el día en que se realiza, el cual ayuda a identificar más fácilmente el problema.

En esta plantilla se puede numerar diferentes clases de datos por ejemplo:

- Número de veces que sucede algo.
- Costo de operación en un tiempo determinado.
- Tiempo de una operación durante un período de tiempo.

Tabla 15 Plantilla de comprobación

DEFECTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DEFECTO #1	/	///	/	///	9
DEFECTO #2		/		//	2
DEFECTO #3				/	1
DEFECTO #4	///	///	//	/	10
TOTAL	4	7	3	8	22

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 155)

Recopilación de información: ENTREVISTAS

Se da entre dos personas, en la cual el emisor es quien necesita la información y el receptor quien la tiene. Para poderla realizar se debe de crear lo siguiente:

- Elaborar una lista con las preguntas que se quieren investigar.
- Al generar una pregunta “principal” generar preguntas secundarias que ayudaran a obtener más información de acuerdo a las respuestas que den.

- Anotar cada una de las respuestas.
- Verificar que la información recibida se entendió perfectamente.

Recopilación de información: ENCUESTA

Este punto es igual que el anterior, ya que es una entrevista pero las respuestas no son orales, son escritas.

La encuesta se debe tener los siguientes pasos:

- Identificar la información que se quiere conocer.
- Conocer exactamente a quien se debe hacer la encuesta.
- Planificar que se hará con la información requerida.
- Elaborar una encuesta sin ambigüedades.
- Debe ser breve, sencilla y clara.

3.7.2.2 Instrumentos para lograr Consenso.

Cada consenso se logra cuando todos los miembros del grupo están de acuerdo sobre una solución o decisión y cada uno puede afirmar:

1. Creo que usted comprende mi punto de vista.
2. Creo que yo comprendo su punto de vista.
3. Independientemente de que yo prefiera o no esta decisión, la apoyaré porque ha sido tomada de forma franca y abierta.
4. Para determinar si todos los miembros del grupo han llegado a la aceptación mutua de una decisión. El líder o el facilitador (o cualquier miembro del equipo) deberá preguntar:
 - ¿Aceptan todos, esta decisión? Una respuesta afirmativa significa que se ha tomado la decisión.

- ¿Alguien se opone a esta decisión? Si nadie responde, se puede asumir que la respuesta es negativa; el interrogador debe estar atento a los signos no verbales que pudieran indicar oposición.
- ¿Alguien se ve afectado por esta decisión? Una respuesta negativa asegura que nadie va a estar en conflicto con la decisión.

(Ouchi)

Se enfoca más a escuchar, que al hablar, ya que los miembros del grupo escuchan las opiniones y pueden lograr el comprender los puntos explorando las opiniones de los demás.

Logro del consenso: REDUCCION DEL LISTADO

Se refiere a la reducción de la lluvia de ideas. Para poder hacer reducción del listado es necesario que cada uno de los integrantes conozca de las características del listado a fondo; en el cual el líder debe de ayudar a que todas las ideas se aclaren. Después de esto, se crea un tipo “filtro” de preguntas que ayudaran a reducir el listado, por ejemplo:

- ¿Se presenta este problema para ser resuelto por un grupo?
- ¿Vale la pena resolverlo?
- ¿Es factible?
- ¿Poseemos los recursos necesarios?

Logro del consenso: HOJAS DE BALANCE

En estas hojas se presentan los pros y los contras de cada una de las variedades.

3.7.2.3 Instrumentos para analizar y reflejar los datos

En esta sección se presentan instrumentos gráficos, que se refiere a excelencia gráfica para que el lector tenga una mayor visibilidad de las ideas en un menor tiempo posible.

Análisis de los datos. ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO

Es conocido como diagrama de Ishikawa o espina de pescado.

Ilustración 5 Causa y Efecto



(Propia)

En este análisis se refiere a que el efecto es el problema que se presenta, las líneas inclinadas, es decir, las espinas en estas líneas se pondrán los factores principales que contribuyen al problema.

Para problemas técnicos es se usan factores como:

- Máquina
- Materiales
- Método
- Ambiente

Para problemas comerciales los factores que se recomiendan son:

- Personas
- Producto
- Precio
- Promoción

En cada una de las espinas principales se deben llenar con una lluvia de ideas, redactando los factores específicos que el grupo considera como causas del efecto.

Ishikawa, cuyo libro *Guide to Quality Control* (Guía de control de calidad) fue escrito para los trabajadores japoneses y es hoy día el texto de estadística básica para la calidad más consultado en los Estados Unidos, describe los siguientes beneficios de los diagramas de causa y efecto:

1. El proceso mismo de creación es educativo. Pone en marcha una discusión, y los unos aprenden de los otros.
2. Le ayuda al grupo a concentrarse en el tema que está en discusión, reduciendo las quejas y las discusiones que no vienen al caso.
3. Da por resultado una búsqueda activa de la causa.

(Walton, 1992, pág. 111)

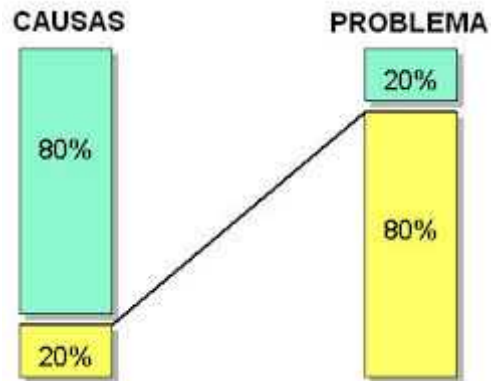
Análisis y presentación de los datos: ANÁLISIS DE PARETO.

Esta técnica fue nombrada por el economista Vilfredo Pareto en el siglo XIX. El análisis de Pareto, es la famosa regla (80-20) en el cual 80% de nuestros negocios proviene del 20% de nuestros clientes)

Esto permite mostrar los mayores problemas para poder tenerles prioridad.

El Pareto se describe a veces como una forma de separar los “pocos vitales” de los “muchos triviales”

(Walton, 1992, pág. 115)



(Propia)

¿Cómo elaborar un diagrama de Pareto?

- Utilice una hoja de registro para recopilar los datos requeridos.
- Ordene los datos de forma que vayan de la categoría mayor a la más pequeña.
- Calcule el total
- Compute qué porcentaje del total representa cada categoría
- Compute el porcentaje acumulativo
- Trace un eje vertical para la frecuencia (de 0 al total calculando más arriba)
- De izquierda a derecha, construya una barra para cada categoría, donde la altura indique la frecuencia. Comience con la categoría mayor y vaya adicionándole el resto en orden descendente.
- Trace una escala vertical a la derecha del gráfico y gradúela en por cientos (0% a 100%)

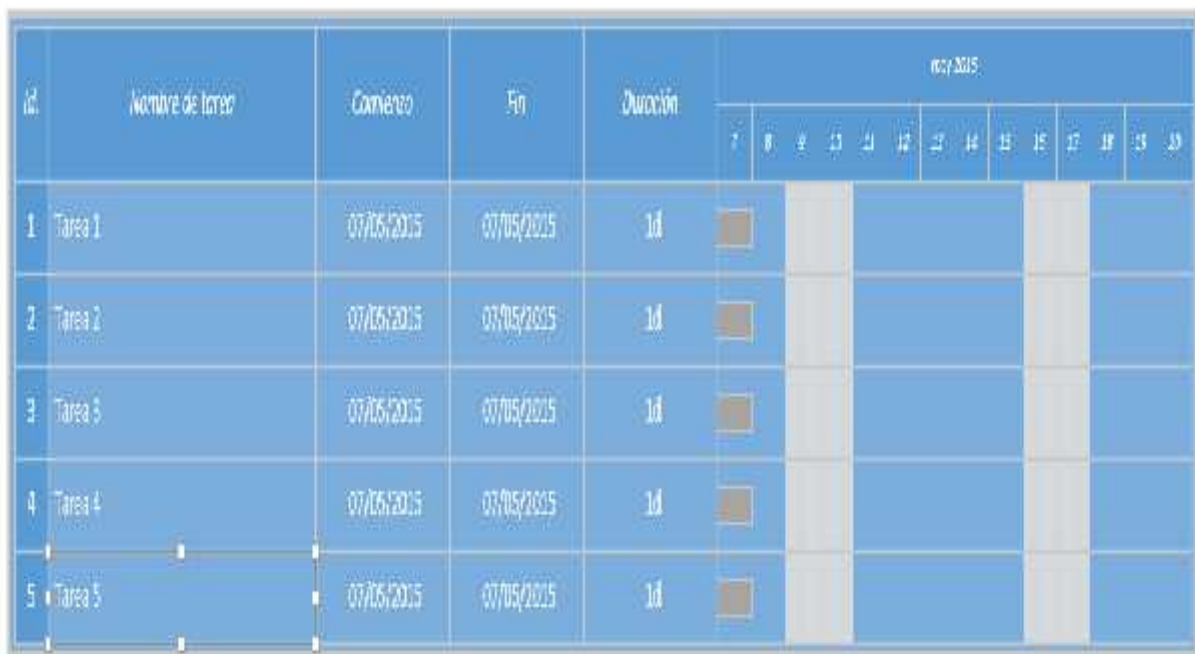
(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 180)

Planes de acción: Diagrama de GANTT

“El diagrama de Gantt permite registrar la programación, sucesos, actividades y responsabilidades necesarias para cumplir un proyecto o poner en práctica una solución propuesta por un grupo.”

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 187)

Ilustración 7 Gráfica de Gantt



(Propia)

3.7.2.4 Instrumentos para planear las acciones.

El líder es el responsable de manejar, dirigir y controlar todas las decisiones que se tomaron.

Tabla 16 Presentación de informes a la Administración

Pasos	Acciones
Planeamiento	<ul style="list-style-type: none">• ¿Hemos previsto las objeciones?• ¿Tiene cada uno su papel a desempañar?• ¿Es adecuado el lugar de la reunión?
Introducción	<ul style="list-style-type: none">• Capte su atención• Dígale lo que usted va a explicarles
Definición del problema	<ul style="list-style-type: none">• Ofrezca una definición clara y concisa
Impacto del problema	<ul style="list-style-type: none">• Demuestre porque es importante• Demuestre como se pierde tiempo, se elevan los costos, se reduce la calidad, etc.• Utilice pruebas y ejemplos
Solución	<ul style="list-style-type: none">• Ofrezca una definición clara y directa de la solución que usted

	propone
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestre los beneficios • Demuestre cómo estos beneficios compensan los costos • Utilice pruebas y ejemplos
Solicitud de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Solicite lo que usted quiere • Resuma y enfatice

(Jose Luis Mora Fusto, 2005, pág. 198)

Todo lo anterior fueron instrumentos que se pueden llevar acabo en cualquier empresa de cualquier giro, ya que son para cualquier procedimiento y ayudan a disminuir costos y errores, para poder llegar a la calidad. La calidad debe ser considerada como aquello que realza el valor de la empresa para el consumidor, esto se refleja en lo que es el funcionamiento del producto, confiabilidad y duración del mismo.

“Calidad no es preferencia”

“Calidad es igual a cero errores”

Como se pudo observar en la CIC, el consultor es tan solo un facilitador, que aporta enfoques y tecnologías que posibilitan a los miembros de las organizaciones a detectar sus problemas, realizar diagnósticos, generación y evaluación de alternativas por medio de implementación de estrategias. A continuación se va a desarrollar el caso práctico aplicando alguna de las herramientas expuestas con anterioridad.

CAPÍTULO 4

CASO PRÁCTICO

En esta parte se dará a conocer la información recopilada en Máster Códice Michoacán en el lapso de la investigación, basada en el proceso CIC, el cual se desollara en los siguientes seis pasos:

1. Identificación y selección del problema
2. Análisis del problema
3. Generación de soluciones potenciales
4. Selección y planificación de la solución
5. Aplicación de la solución
6. Evaluación de la solución

4.1 OBJETIVOS

4.1.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el control interno que se lleva a cabo en la documentación del área de validación de contratos en máster código y diseñar una propuesta de mejora para la misma.

4.1.2 OBJETIVOS PARTICULARES

1. Definir concepto de Administración
2. Identificar el proceso administrativo
3. Definir el concepto de control interno
4. Conocer la definición de empresa, así como identificar de qué tipo de empresa y giro es la que se analizara

5. Analizar la problemática que se tiene en el control interno del departamento de validación de contratos en máster código, por medio de evidencias.
6. Dar una probable solución de mejora a esa problemática.

4.2 HIPÓTESIS

La creación de formatos para llevar un control interno dentro del departamento de validación de contratos en Máster Código, disminuirá el riesgo de la devolución de contratos.

4.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se va a realizar en la empresa SKY que se dedica a la venta de sistemas de televisión por satélite, SKY consta de varios “Masters” en la República Mexicana, pero este proyecto se enfocara en Master Código, que se encuentra en la ciudad de Morelia, en la Av. Lázaro Cárdenas #2231. Col. Chapultepec Norte.

Se va a desarrollar un análisis y una propuesta de mejora al problema de devolución de contratos que se genera en el área de validación de contratos ya que representa uno de los principales problemas de la empresa, como consecuencia de ello existen re-procesos que se traducen en pérdidas económicas, y de tiempo. Una de las fortalezas es que existe acceso a la información estadística y disposición por parte de la empresa para recibir propuestas de solución.

En la investigación se pretende aportar propuestas de solución a la problemática, tomando la participación de los involucrados en el área, así como dotarlos de herramientas de calidad que les servirán para resolver problemas futuros.

El proyecto se va a realizar en el transcurso de los semestres séptimo, octavo y noveno, mediante sesiones con los implicados del proceso.

4.4 ¿QUÉ ES SKY?

SKY es un operador de televisión por satélite que opera en México, Centroamérica, y el Caribe. Y ofrece también el servicio de internet por fibra óptica bajo marca Blue To Go a sus suscriptores de la Ciudad de México.

Desde diciembre de 2005 forma parte del Grupo DIRECTV, ya que dicha empresa posee el 41.3% de las acciones mientras que Grupo Televisa el otro 58.7%. El 18 de mayo del 2014 se anunció la compra de DIRECTV por parte de AT&T por la suma de 48.500 millones de dólares, con lo cual las acciones de DIRECTV en SKY pasan a AT&T.

Innova, S. de R.L. de C.V., una sociedad mexicana de responsabilidad limitada y de capital variable, fue constituida el 25 de Julio de 1996 e inició sus servicios de TV de paga bajo el nombre comercial de "Sky" el 15 de Diciembre de 1996; mediante la transmisión digital de señales televisivas bajo la modalidad DTH (direct-to-home) vía satélite.

La industria de la televisión en México surge a principios de los años 50, cuando el Gobierno Mexicano otorgó licencias para la operación de tres canales de televisión en la Ciudad de México. Estos tres primeros canales: 2, 4 y 5, indirectamente propiedad de Televisa. Desde entonces, el Gobierno Mexicano ha otorgado licencias adicionales para seis canales más en la Ciudad de México y múltiples más para la operación de diversos canales de televisión a lo largo del país. Los servicios de TV de paga satelital por banda Ku estuvieron disponibles por primera vez en México a finales de 1996.

Los sistemas satelitales de DTH utilizan satélites de poder medio o alto, para la transmisión de las señales a las antenas instaladas en casas, hoteles, comercios y

condominios. En contraste a las señales transmitidas localmente por los sistemas conocidos como MMDS (multi-channel, multi-point distribution systems), la huella satelital de un sistema DTH puede cubrir grandes áreas, como aquellas donde la infraestructura de operadores de TV por cable es débil o nula, o bien, no está presente; claro ejemplo de las zonas rurales y montañosas de México.

Nuestro servicio de banda Ku utiliza tecnología de compresión digital que, en comparación con la tecnología analógica, proporciona una mayor capacidad de canales y alta calidad de audio y video. Creemos que ésta tecnología proporciona la forma más eficiente en cuanto a costo y calidad para la transmisión de servicios de audio, video y datos a nivel nacional y punto-a-multipunto.

Nuestro servicio está soportado por una Red Nacional de Distribución, una campaña de mercadotecnia bien orientada y un equipo altamente capacitado de servicio a clientes. La experiencia y respaldo de Televisa y DIRECTV Group en la industria de medios y entretenimiento resulta clave para competir exitosamente en el mercado de la TV de paga en México.

Innova es un negocio conjunto propiedad indirecta de Grupo Televisa S.A.B., una empresa mexicana (58.7%) y The DIRECTV Group Inc., una empresa de Delaware (41.3%).

(CÓDICE)

4.4.1 Grupo Televisa S.A.B.

Es la Compañía de medios de comunicación más grande en el mundo de habla hispana. A través de sus subsidiarias y asociaciones estratégicas: produce y transmite programas de televisión, produce señales de televisión restringida, distribuye programas de televisión para el mercado nacional e internacional, desarrolla y opera servicios de televisión directa al hogar vía satélite.

4.4.2 DIRECTV

Es un líder mundial en la prestación de servicios de entretenimiento vía televisión digital multi-canal. Liberty Media es propietaria de aproximadamente el 54% de DIRECTV.

4.5 ANTECEDENTES DE SKY

- El 15 de diciembre de 1996 se funda la empresa mediante un joint venture entre News Corporation, Liberty Media, y Grupo Televisa.
- En 2004 DIRECTV finaliza operaciones en México al declararse en quiebra. Mismo año en el que se fusiona con SKY quién hasta 2008 era el único proveedor de DTH en México.
- En 2006 al formar parte del Grupo DIRECTV en Latino América, obtiene los derechos exclusivos del Mundial FIFA Alemania 2006. Además de otros eventos deportivos como la Liga Mexicana, Liga Española, Premier League, las temporadas de la NFL, las peleas de la WWE, entre otros. Siendo el líder en transmisión de eventos deportivos. Y enfocando su mercado hacia la transmisión de los mismos.
- A mediados de 2007 el Grupo DIRECTV a través de Sky México, se expande a Centroamérica y El Caribe a países como Costa Rica, República Dominicana, Nicaragua, Guatemala, Panamá, El Salvador y Honduras, en dónde no incluyen los canales nacionales, probablemente para evitar conflictos.
- En 2008 al aparecer el operador Dish México (un joint venture ente EchoStar y MVS Comunicaciones), se retiran de la oferta de canales de SKY y en la mayoría de operadores afiliados a Grupo Televisa, los canales de la empresa

MVS Televisión. Por un conflicto comercial con respecto a la emisión de los canales de Televisión Abierta.

- En 2009, comienza la oferta del servicio de prepago a bajo costo bajo la marca *VeTV por Sky*. Y comienza a utilizar la marca MiSKY, para ofrecer paquetes modulares de canales.
- En 2010, obtiene los derechos para la transmisión del Mundial FIFA Sudáfrica 2010. Y da inicio a su oferta de Canales en Alta Definición.
- En octubre de 2011, desaparece la marca MiSKY, quedando la marca VeTV como la opción de bajo costo.
- En abril de 2012, comienza la oferta del servicio de internet por medio de la red de fibra óptica de Cablevisión, Bajo la marca Blue To Go.
- En 2013, comienza la oferta del servicio de TV Everywhere, bajo la marca Blue To Go Video Everywhere.

(CÓDICE)

4.6 CULTURA CORPORATIVA DE SKY

4.6.1 Misión

Llevar a nuestros clientes en México y América Latina lo mejor del entretenimiento a través de la televisión por suscripción brindándoles un servicio de excelencia, utilizando tecnología de punta, respaldados con el mejor talento humano y maximizando el beneficio de nuestros accionistas.

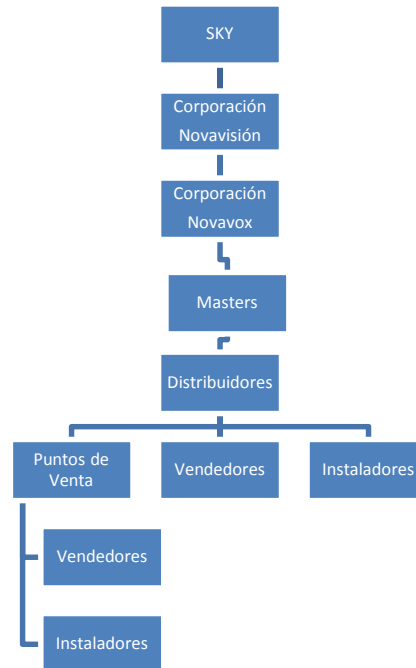
4.6.2 Visión

Crecer como líder en el mercado de televisión por suscripción en México y América Latina con un enfoque al cliente haciendo de nuestra empresa un modelo de entretenimiento, servicio y tecnología.

(SKY)

4.6.3 ORGANIGRAMA DE SKY

Ilustración 8 Organigrama de SKY



(CÓDICE)

4.7 MASTERS DE SKY

Corporación Novavisión le llama master a un distribuidor responsable de la planeación, selección, reclutamiento y abastecimiento del material y equipo necesario para las instalaciones de los distribuidores en los estados.

4.8 MÁSTER CÓDICE:

4.8.1 CULTURA CORPORATIVA:

4.8.1.1 Misión

Operar, administrar y coordinar una Red de Distribución de servicios de telecomunicaciones: recepción de señales de televisión vía satélite, y cualquier otro producto que la empresa represente en un futuro.

Recordando siempre que somos una empresa de servicio, deberemos desempeñarnos con una actitud ética, claridad, preparación, atención, amabilidad y eficiencia, para llevar de manera oportuna y adecuada los productos a nuestros distribuidores y al consumidor final, buscando siempre su total satisfacción.

4.8.1.2 Visión

En el mundo de las telecomunicaciones, cada día es novedoso y sorprendente; en este contexto, CODICE es una empresa joven dinámica y moderna, líder en su ramo, que presta servicios a un gran número de personas y se esfuerza cada día para hacerlo con mayor eficiencia, con una dinámica en continuo crecimiento, y siempre guiados por una actitud ética y honesta.

Nuestro personal es calificado y ha sido inculcado con la directriz de prestar servicios de alta calidad.

4.8.1.3 Valores

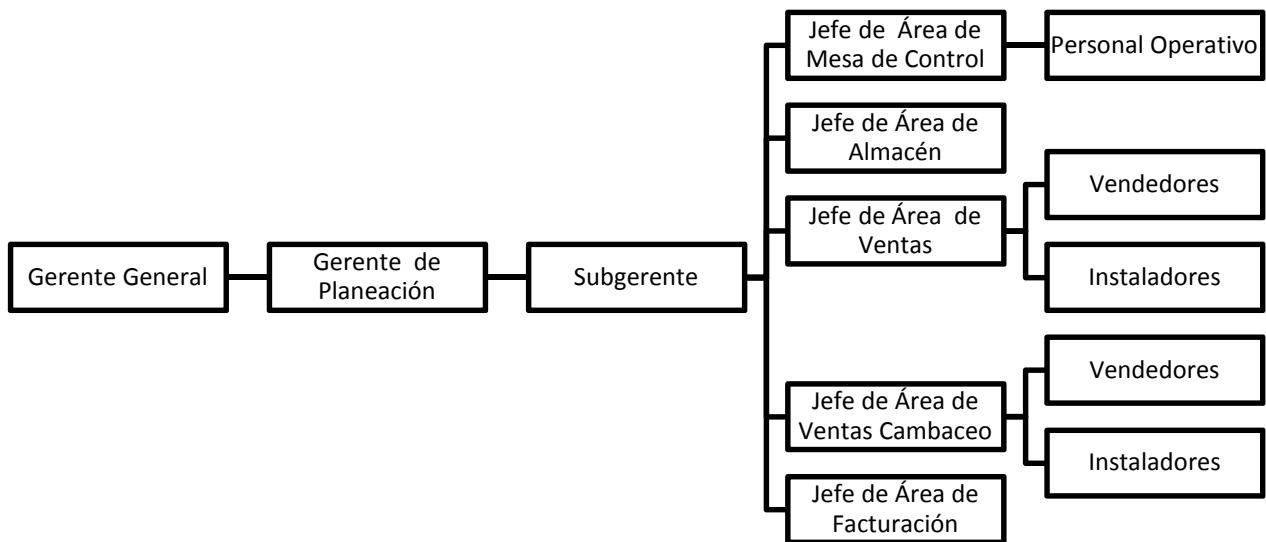
En nuestra empresa consideramos que la promoción de valores en nuestra gente, y nuestras acciones y actitud están vinculadas a nuestro progreso integral. Por ello, fomentamos y practicamos diariamente nuestros valores:

1. Honestidad
2. Servicio
3. Disposición
4. Capacitación
5. Respeto
6. Trabajo en equipo
7. Profesionalismo

(CÓDICE)

4.8.2 ORGANIGRAMA DE CÓDICE

Ilustración 9 Organigrama Código



(CÓDICE)

4.8.3 ÁREA DE MESA DE CONTROL DE CÓDICE

Mesa de control es la que se encarga de la recepción y revisión de contratos, mismos que una vez revisados y aprobados se envían a Corporación Novavisión

para una segunda revisión. Esta área es básica en la empresa ya que se ella depende el pago de las comisiones a los Distribuidores, instaladores y vendedores.

Por lo anterior expuesto se requiere que existan cero errores ya que es un documento legal que ampara el convenio entre cliente empresa y es importante asegurar que no exista alguna inconformidad por parte del cliente, y por ende garantizar una venta de calidad.

El departamento está conformado por el Jefe de área, y cinco operativos, las cuales se encargan de la revisión minuciosa de cada uno de los contratos.

Uno de los documentos de mayor importancia en el proceso de la venta, es precisamente el Contrato, ya que es el único documento que contractualmente une a SKY con el suscriptor, en este documento se establecen las características y las condiciones del servicio contratado.

4.8.4 PROCESO DE LA CONSULTORÍA

Con el fin de que los implicados y la alta dirección identificaran los problemas de forma más fácil se les explico el proceso del presente proyecto.

Como recordaremos esto es solamente un modelo, del cual se va a adecuar a la situación de la empresa en el transcurso del desarrollo del mismo.

La intervención en la empresa fue de la siguiente manera:

Ilustración 10 Planeación de la Intervención desarrollada



(Propia)

4.8.4.1 ENTRADA

En este punto primeramente se tuvo una plática con el Gerente General del encargado del Estado de Michoacán, quien es la autoridad máxima. (Alta Dirección)

Este paso es muy importante ya que es en donde se establecen los compromisos formales, esto con el fin de dar formalidad al trabajo y se puedan generar resultados en beneficio de la empresa.

De igual manera se expone el modelo explicando la importancia del involucramiento del personal para la solución de problemas, la suma de los esfuerzos para la mejora de la problemática con la participación tanto de los dueños como de las personas que están involucradas en el proceso.

Así mismo se establecieron los objetivos con la alta dirección quedando de la siguiente manera:

OBJETIVOS:

- Determinar las causas por las que hay un alto rechazo de contratos en el área de validación.
- Generar soluciones inmediatas para los que lo ameriten
- Establecer planes de acción para aquellos problemas que lleven tiempo resolverlos.

4.8.4.2 DIAGNOSTICO

Determinación de implicados.

Una vez que se establecen los objetivos y se identificó el área donde se pretende realizar la mejora se convoca a los implicados de ese proceso para llevar a cabo la primera sesión en la sala de juntas de las oficinas del corporativo.

Ilustración 11 Integrantes



(Propia)

En esta reunión se explicaron cuáles serán los roles que tomarán los implicados:

Facilitador:

- Será neutral al servicio del grupo
- Coordina la logística antes y después de la reunión
- Estimula la participación
- Ayuda al grupo a encontrar soluciones de ganar/ganar
- Sugiere métodos y procedimientos
- No evalúa ni contribuye con sus ideas

Registrador:

- Tener letra clara
- Conocer el vocabulario del tema y del grupo
- No editar ni parafrasear de acuerdo a criterios personales
- Servidor neutral del grupo
- No evalúa las ideas

Miembros del grupo

- Son participantes activos
- Determinan el curso de la reunión
- Es un buen oyente
- No asume actitud defensiva si su idea es criticada
- No personaliza los problemas

Jefe de grupo

- Mantiene sus poderes y responsabilidades
- Toma en caso necesario la decisión final

- Establece la agenda,
- Define en el grupo sus puntos de vista
- Prepara la agenda con el facilitador
- Decide lugar y fecha de las reuniones.

(Jose Luis Mora Fusto, 2005)

Una vez que se dieron las reglas de la reunión se asignaron los cargos a los participantes con ayuda de todos quedando de la siguiente manera;

Grupo de Implicados

Tabla 17 GRUPO DE IMPLICADOS

No	PARTICIPANTE	PUESTO	DESIGNACION
1	Alberto Balderas	GERENTE GENERAL DE MICHOACÁN	Jefe de grupo
2	Jessica Acosta	GERENTE DEL ÁREA DE VALIDACIÓN DE CONTRATOS	Jefe de grupo
3	Miriam Álvarez	OPERATIVO	Registrador
4	Mónica Armas	OPERATIVO	Miembro del grupo
5	Jaqueline Morales	OPERATIVO	Miembro del grupo

6	Alejandra Ramírez	OPERATIVO	Miembro del grupo
7	Sonia Barragán	OPERATIVO	Miembro del grupo
8	Dana Félix	OPERATIVO	Miembro del grupo
9	Eduardo Lagunas	REGISTRADOR	Miembro del grupo
10	Isabel Alvarado	DISTRIBUIDOR	Miembro del grupo
11	Salvador Carranza	DISTRIBUIDOR	Miembro del grupo
12	Ma. Coral Andrade	DISTRIBUIDOR	Miembro del grupo
14	Ana Laura Gaona	FACILITADOR	Facilitador

(Propia)

NOTA: No se pudieron presentar todos los distribuidores de Códice ya que son a nivel Michoacán y no tenían la facilidad para trasladarse.

Después de identificar a los implicados y asignar los roles de participación se inicia la etapa de sensibilización del personal.

SENSIBILIZACIÓN

Para iniciar el tema de la sensibilización se mostró el modelo se cambió que se muestra en el siguiente esquema

Ilustración 12 Modelo de cambio:



(Propia)

En donde:

El ahora: muestra la situación que guarda la empresa en éste momento con los problemas del área de validación, no existe control ni registros que puedan mostrar o evidenciar cuales y cuantos en particular son los problemas.

Las estrategias: son las que se proponen con la ayuda y participación de todo el personal con el fin de identificar y proponer soluciones para resolver los problemas así como darles las herramientas de calidad y administrativas que se usaran para la mejora continua.

Las barreras: que los implicados identificaron es primeramente la resistencia al cambio, la falta de comunicación, los problemas interpersonales, y la cultura considerados como más importantes que impiden el logro de las mejoras. Frases muy comunes como se muestran a continuación:

- No es necesario cambiar
- Es difícil que funcione
- Tiene riesgo, es mejor no hacerlo
- No tendremos ninguna remuneración
- Solo es pérdida de tiempo

La **visión:** que esperan los implicados es lograr una reducción sustancial en los contratos rechazados.

También se mostraron videos de superación tales como el de Tony Meléndez con la finalidad de mostrar que todas las personas son capaces de lograr todo lo que propongan aun con sus capacidades diferentes, otro video que se titula "El elefante" en donde se muestra la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo.

ANEXO 1.

A su vez se comentaron temas relacionados con la "Inteligencia Emocional" y Programación Neurolingüística.

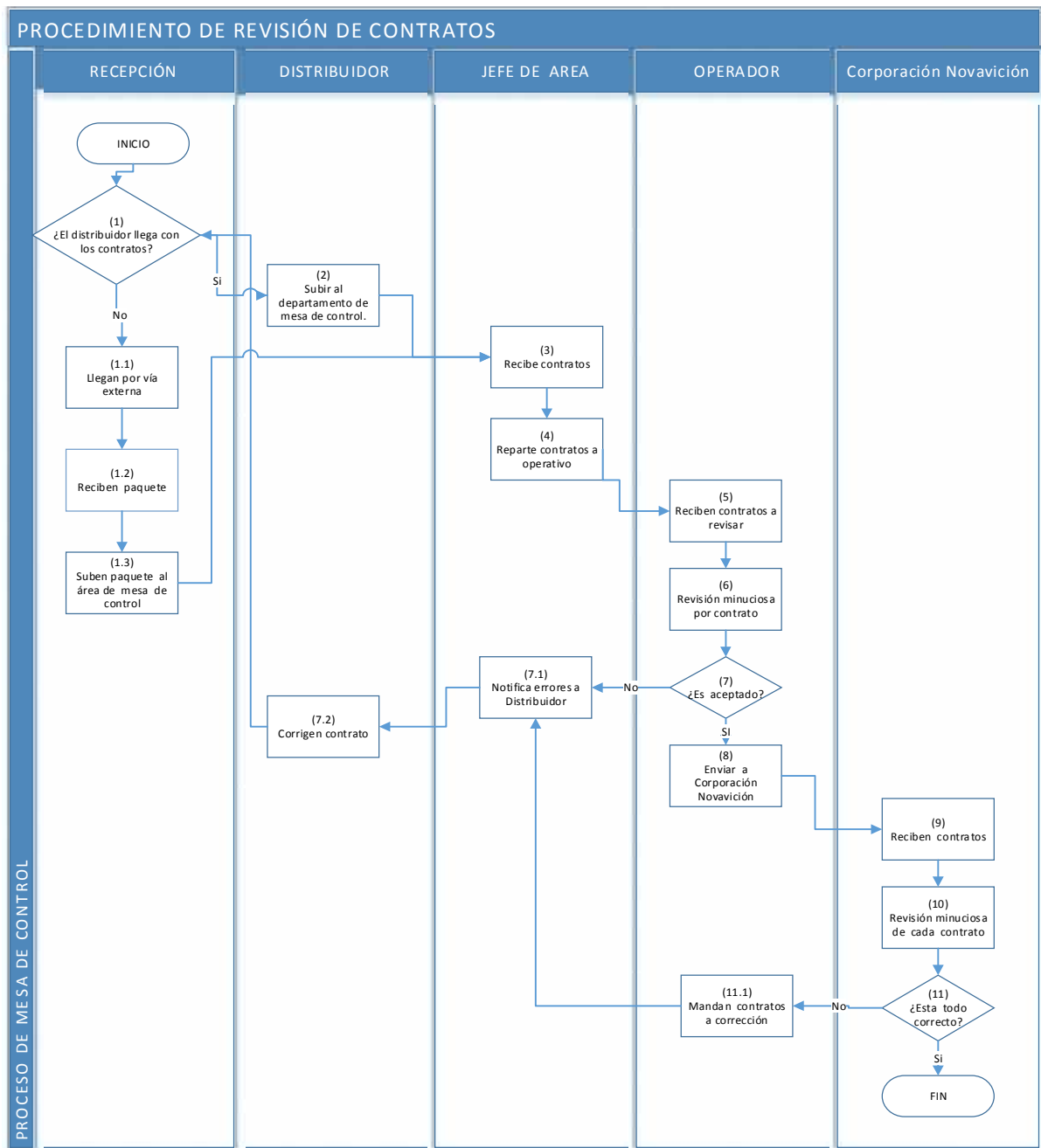
Para terminar se hizo énfasis de la importancia y los beneficios que se obtendrían al trabajar bajo estándares de calidad, se lograría disminuir los tiempos, los errores, desperdicios y re-procesos que generan pérdidas económicas y un mal ambiente laboral.

DETERMINACION DEL PROCESO ESENCIAL

Por medio de una lluvia de ideas se elaboró el procedimiento del área de validación, con la intención de identificar las actividades que realizan los implicados y

describir los pasos, para poder detectar las áreas de oportunidad existentes en cada uno de ellos quedando de la siguiente manera:

Ilustración 13 Procedimiento de revisión de contratos



(proceso)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 18 Descripción del procedimiento de revisión de contratos

Secuencia de etapas	Responsable	Actividad
1 ¿El distribuidor llega con los contratos?	RECEPCIÓN	<p>En esta primera actividad existen dos maneras distintas en las cuales existe la recepción de los contratos, la primera es si el distribuidor llega con los contratos directamente al corporativo Códice el área de recepción de solamente da pase entrada.</p> <p>1.1 En caso de que la respuesta sea negativa, es porque algún medio lo entrego (sea taxi, o paquetería)</p> <p>1.2 La recepción es la encargada de recibir cada paquete que llegue, si es por medio de paquetería se entrega un recibo donde se firma de recibido.</p> <p>1.3 Al recibirlo esa misma persona es la encargada se subir a entregar el paquete directamente a la Jefa de Área de mesa de control.</p>

2 Subir al departamento de mesa de control.	DISTRIBUIDOR	El distribuidor sube directamente con el jefe del departamento y le entrega los contratos.
3 Recibe contratos	JEFE DE ÁREA	El jefe es al recibir los contratos verifica que coincida con la cantidad de contratos que viene en la REMESA.
4 Reparte contratos a operativo	JEFE DE ÁREA	Al checar que todo venga en orden, da parte a la repartición de los contratos recibidos, de manera equitativa sin dar preferencias de distribuidores, por ejemplo son 6 contratos recibidos en total por el distribuidor, le corresponde a 1 contrato por operador.
5 Reciben contratos a revisar	OPERATIVO	Los del operativo reciben los contratos que les corresponden revisar en total.
6 Revisión minuciosa por contrato	OPERATIVO	En este punto se encarga de revisar paso a paso la revisión de contratos en base al manual que está en el ANEXO 2. Enviado directamente desde Corporación Novavisión.

7 ¿Es aceptado	OPERATIVO	<p>Sí el contrato es revisado y aprobado por la persona que lo está revisando, se envían a Corporación Novavisión.</p> <p>7.1 En caso de no ser aceptado se le notifica al distribuidor que será regresado el contrato y la causa.</p> <p>7.2 El distribuidor tiene la obligación de corregir dicho error y al hacerlo así el proceso se regresa al paso 1.</p>
8 Enviar a Corporación Novavisión	OPERATIVO	El conjunto de contratos que son aceptados se proceden a enviar a Corporación Novavisión.
9 Reciben contratos	CORPORACIÓN NOVAVISIÓN	Se reciben los contratos en la ciudad de México, en el cual llega el concentrado de
10 Revisión minuciosa de cada contrato	CORPORACIÓN NOVAVISIÓN	Al igual que el operativo en Master Códice revisa cada contrato, de igual manera lo que califican es conforme al Manual de mesa de Control que es el mismo Anexo 2.
11 ¿Está todo	CORPORACIÓN	Si en esta segunda revisión pasa nuevamente todo correctamente,

correcto?	NOVAVISIÓN	<p>aquí termina el proceso en dado caso de no ser así se procede hacer lo siguiente:</p> <p>11.1 Se re agendan los contratos con los que hayan revisado por primera vez los contratos en el Corporativo de Master Códice.</p> <p>11.2 El jefe del área les notifica a distribución la reagendación del contrato y regresamos al paso 7.1</p>
-----------	------------	--

(proceso)

LISTADO DE PROBLEMAS Y FRUSTRACIONES

De igual manera y en mesa redonda por medio de lluvia de ideas, y siguiendo la planeación de la intervención se plantearon las ideas respetando la reglas, quedando claro que todas las ideas son válidas, el registrador tomó nota de los problemas y frustraciones de acuerdo a sus experiencias y errores detectados más comunes.

Se presentaron los siguientes problemas en el área de validación de contratos:

Tabla 19 Listado de problemas

No.	PROBLEMA
1	Error en la captura de Nombre
2	Las licencias de conducir que se presentan están vencidas
3	Ilegibilidad en identificaciones
4	Abreviaturas mal hechas en el contrato
5	Hojas del contrato incompletas
6	Pagares en blanco
7	Números ilegibles en el contrato
8	No traen copia de comprobante de domicilio
9	No coinciden las firmas con la identificación que se presenta
10	Comprobante de domicilio no valido
11	Tachaduras en el llenado de contratos
12	Número de cuenta incorrecto

13	No se ratifican datos en comprobante de domicilio autorizado
14	Se salen de la línea al momento de firmar
15	La fecha que se pone en el contrato no es la de la activación
16	Entregan copias en hojas recicladas
17	El tipo de bandera en el sistema es distinto que en el del contrato
18	Abrevia el mes con número en la fecha
19	Localidad no coincide
20	Firma en la licencia no se identifica
21	El precio que aparece en el check list, no coincide con el del contrato.
22	No anexan hojas correspondientes en el contrato
23	Carátula impresa en hoja reciclada
24	Se pierden los contratos
25	No modifican el pagare cuando existe un error en el contrato
26	Año escrito es incorrecto
27	Invierten datos en el contrato por ejemplo: el número de cuenta lo

	colocan en la fecha y la fecha en el número de cuenta.
28	Se están comprobando datos con IFE, y no coinciden con los datos del contrato
29	El nombre en el pagare es erróneo
30	No seleccionan bien el paquete que se adquirió
31	Las clausulas no están bien impresas
32	No coinciden las copias del suscriptor (IFE y COMPROBANTE) con todo el contrato en general
33	Enciman los datos
34	Combinación de tintas (mezclan negra con azul) en el llenado de contratos
35	Comprobante de domicilio vencido
36	La identificación no trae firma
37	No coincide no. De IFE con el apartado de sección de IFE
38	Los apellidos están invertidos
39	Alguna letra no se identifica bien el IFE

40	Omiten hojas al momento de entregar el contrato
41	Clausulas impresas no corresponden al paquete
42	El contrato no está visible por la tinta de la impresora
43	Pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano
44	Si son 3 o 4 equipos que se venden a un solo cliente y solo se anota el número de serie de un solo equipo y le faltan 2 o 3
45	El NIP del instalador no coincide con el que está registrado en el sistema
46	Datos del suscriptor no corresponden a los espacios determinados en el contrato
47	La firma obstruye apellido en pagare
48	Falta la recaptura del contrato
49	Falta de firmas en algunos espacios
50	Números remarcados
51	Firmas remarcadas
52	Monto en pagaré incorrecto

(proceso)

ELIMINACION DE PROBLEMAS DUPLICADOS

En éste paso se identificaron problemas con características similares por tal motivo los implicados decidieron simplificarlos disminuyendo quedando de la siguiente manera:

Tabla 20 Eliminación de problemas duplicados

Nueva nomenclarura	No. De problema (de la lista anterior)	MOTIVOS DE CORRECCIÓN
1	6, 49	Datos incompletos en contratos
2	1, 13, 15, 17, 19, 28, 30, 32, 38, 45	Datos no corresponden en el sistema de contratos
3	5, 8, 22, 40, 48	Papelería de Corporación Novavisión incompleta.
4	9, 37,	Alteración de datos en identificación y/o comprobante de domicilio
5	2, 10, 16, 23, 31, 35	Papelería no válida para Corporación Novavisión

6	20, 39	Identificación y/o comprobante ilegibles
7	14, 47	Se sale de la línea al firmar
8	12, 18, 21, 25, 26, 27, 29, 44, 46, 52	Datos incorrectos en el llenado de contratos
9	7, 11, 33, 50, 51	Tachaduras y/o encimadoras en contratos
10	34	Combinación de tintas (mezclan negra con azul) en el llenado de contratos
11	36	La identificación no trae firma
12	42	El contrato no está visible por la tinta de la impresora
13	43	Pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano
14	24	Se pierden los contratos
15	4	Abreviaturas mal hechas en el contrato

(proceso)

4.8.4.3 RESPUESTA

Problemas de solución inmediata.

Solamente entran aquí aquellos problemas que no tienen mayor dificultad para resolverlos, los involucrados ayudaron a llenar la siguiente matriz:

Para resolver estos problemas se utiliza una matriz de compromiso

Tabla 21 Problemas de solución inmediata

N o.	Que	Como	Quien	Cuando	Evidencia
1	Datos incompletos en contratos	Al terminar de llenar el contrato, revisarlo 2 o 3 veces más para identificar si falta algún espacio por llenar, y de igual manera ponerle a cada una de las hojas en la parte superior un número a lápiz de cuantas firmas corresponden a cada una.	- Distribuidores - Instaladores -Quién sea el encargado de llenar los contratos	A partir de la fecha: 1ro de enero del 2015	Poner una palomita con lápiz cada vez que se revise el contrato, en la parte superior derecha.
2	Datos no corresponden en el sistema	Anexar una hoja llamada: "Carta	- Distribuidores	A partir de la fecha:	Anexo 3

	de contratos	Modificatoria” en el cual se pueda corregir el error detectado	- Instaladores -Quién sea el encargado de llenar los contratos	1ro de enero del 2015	
4	Alteración de datos en identificación y/o comprobante de domicilio	Multa directa por \$25,000 pesos por primera ocasión y la segunda es quitar la Distribución	Código	A partir de la fecha: 1ro de enero del 2015	Hacer llegar un correo electrónico en donde se da a conocer la nueva sanción y cada distribuidor debe contestar de enterado.
5	Papelería no válida para Corporación Novavisión	Hacer una caja de hojas de reciclaje para las hojas ya utilizadas, de tal manera que no tengan la oportunidad de	Distribuidor	A partir del 1 de Diciembre del 2014	Fotografía donde se muestre la caja de reciclaje.

		volverlas a reimprimir.			
6	Identificación y/o comprobante ilegibles	<p>Si es un recibo de luz, descargarlo nuevamente en desde la página de: www.cfe.gob.mx</p> <p>En el caso de no poder descargar el recibo de pago, será necesario que presente algún otro comprobante de domicilio reciente y vigente.</p> <p>En cuanto a la ife, darles las demás opciones que tienen de poder presentar como identificación oficial.</p>	El que realiza la venta con el cliente ya sea distribuidor, o instalador.	A partir de la fecha: 1ro de enero del 2015	<p>Generarles un usuario general para todos los distribuidores que les ayudará a descargar el recibo de luz:</p> <p>Usuario:</p> <p>Skycodice</p> <p>Contraseña:</p> <p>Skycodice</p>
8	Datos incorrectos en el llenado de contratos	Tener cero distracciones al momento de llenar los contratos, (prohibir, uso de celular, escuchar	- Distribuidor es - Instaladore	A partir de la fecha: 1ro de enero	Al entrar a la oficina donde se llenan los contratos, dejar en una caja que se

		música, platicar, responder teléfono) Establecer un lugar específico para poder llenar los contratos.	s -Quién sea el encargado de llenar los contratos	del 2015	pondrá a la entrada cualquier tipo de dispositivo que sirva de distracción. En cuanto al internet, se bloquearan todas las páginas, solamente se dejarán las necesarias.
9	Tachaduras y/o encimaduras en contratos	Hacer firmar al cliente dos juegos del contrato, en caso de que ocurra un error al momento de llenarlo, poder sustituir la hoja correspondiente.	Instalador o Distribuidor Quien sea el responsable de recabar las firmas	A partir del 1 de Diciembre del 2014	Enviar una fotografía de una carpeta que servirá como archivo para guardar el segundo contrato firmado durante 15 días máximo
10	Combinación de tintas	Anexar SOLAMENTE un	Supervisor de cada	A partir del 1 de	Fotografía

	(mezclan negra con azul) en el llenado de contratos	lapicero negro amarrado con un lazo en las tablas de cada uno de los instaladores.	instalador	Diciembre del 2014	
11	La identificación no trae firma	No aceptarla por ningún motivo, darle las demás opciones que tienen para presentar una identificación.	El vendedor sea distribuidor o instalador	A partir del 1 de Diciembre del 2014	Anexo 4
12	El contrato no está visible por la tinta de la impresora	El distribuidor debe tener cuando menos 2 cartuchos de su impresora con tinta por cualquier percance.	Distribuidor	A partir 1 de enero del 2015	Crear un check list donde se considere todos las herramientas para trabajar en la oficina Anexo 5
14	Se pierden los contratos	Agregar una hoja anexa a los contratos que se van a entregar llamada: "Remesa de contratos". Donde se va a	Distribuidor	A partir del 1 de Diciembre del 2014	Anexo 6

		aponer número de cada contrato, cantidad de contratos, firma de quien envía y firma de quien recibe			
15	Abreviaturas mal hechas en el contrato	En este problema se creara una hoja donde se pondrán las abreviaturas autorizadas por SKY y se enviara por correo a cada uno de los Distribuidores, para el buen llenado de los contratos.	Subgerent e General de Códice	A partir del 1 de Diciembre del 2014	Anexo 7

Jerarquización de los problemas

Una vez que se resolvieron los problemas de solución inmediata se continúa con la jerarquización y la ponderación de acuerdo al criterio de los implicados quedando de la siguiente manera:

La jerarquización se realiza en base a la siguiente matriz:

Tabla 22 Jerarquización de los problemas

No	Autoridad		Costo		Plazo		Impacto		AL PASP
	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Corto	Largo	Alto	Bajo	
3		X	x			x	x		B
7		X	x			x	x		C
13		X	x			x	x		A

(proceso)

Ponderación de problemas

En la ponderación de problemas es la prioridad que se les da para resolverse de acuerdo a la matriz de jerarquización en la tabla anterior.

Tabla 23 Ponderación de problemas

No.	Prioridad	PROBELMA	PONDERACIÓN
13	A	Pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano	Autoridad baja, costo alto, plazo largo , impacto alto

3	B	Papelería de Corporación Novavisión incompleta.	Autoridad baja, costo alto, plazo largo, impacto alto.
7	C	Se sale de la línea al firmar	Autoridad baja, costo alto, plazo largo , impacto alto

(proceso)

PLAN DE ACCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Como se puede observar tanto en la matriz de jerarquización como en la ponderación de los problemas, todos son de autoridad baja, significa que la alta dirección no puede tomar las decisiones sin consultar a las oficinas nacionales por tal motivo no son de corto plazo es por eso que pasaran a la etapa de DESUNIÓN en donde los implicados se encargarán de dar seguimiento a los planes de acción para poder resolver dichos problemas.

4.8.4.4 DESUNIÓN

En la desunión se tratan los problemas que al momento de ponderarlos son a largo plazo, es decir solamente se da un plan de acción a cada uno y se deja para que la empresa lleve el seguimiento correspondiente.

PROBLEMAS DE SOLUCIÓN A LARGO PLAZO:

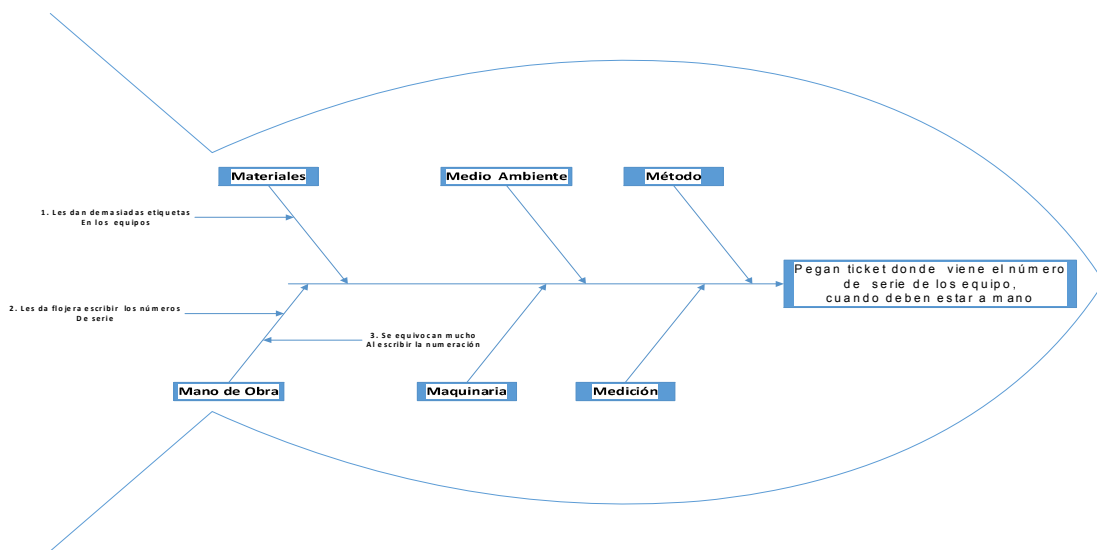
Es aquí cuando se genera un plan de acción y una solución de problemas para cada uno de los conflictos generados, con ayuda de herramientas de calidad, los cuales nos ayudan a identificar con mayor facilidad las soluciones.

Las soluciones se darán con la prioridad que ya se estableció por medio de los implicados.

- PROBLEMA 13:

El siguiente diagrama muestra las causas del problema no. (13) referenciado en la tabla 19 “Pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano”. Dichas causas se identificaron mediante lluvia de ideas por el grupo de implicados quedando de la siguiente manera:

Ilustración 14 Método Ishikawa del problema 13



(proceso)

Tabla 24 Plan de acción de las causas del conflicto de: “pegan ticket donde viene el número de serie de los equipo, cuando deben estar a mano”

No.	QUE	COMO	QUIEN	CUANDO	EVIDENCIA
1	Les dan demasiadas etiquetas en los equipos	Dar a conocer el problema a la corporación Novavisión	Gerente General de Códice	A partir del 1 de enero del 2014	Solicitud por parte del corporativo solicitando una sola

	equipos	de tal manera que ellos solamente impriman una etiqueta por equipo receptor.			etiqueta dentro de los equipos.
2	Les da flojera escribir los números de serie	Darles un incentivo dependiendo de la persona que llene los contratos. (Alguna taza, lonchera, cilindro personalizado para el agua etc.)	Distribuidor	A partir del 1 de enero	Elaborar un check list para monitorear y estimular a aquellos que cumplen con el llenado del formato correctamente.
3	Se equivocan mucho Al escribir la numeración	Evitar las distracciones al momento de llenar los contratos, (prohibir, uso de celular, escuchar música,	Distribuidor	A partir del 1 de enero	Elaboración de oficio personalizado que contenga lo siguiente. Al entrar a la

		<p>platicar, responder teléfono)</p> <p>Establecer un lugar específico para poder llenar los contratos.</p>			<p>oficina donde se llenan los contratos, dejar en una caja que se pondrá a la entrada cualquier tipo de dispositivo que sirva de distracción.</p> <p>En cuanto al internet, se bloquearan todas las páginas, solamente se dejarán las necesarias.</p>
--	--	---	--	--	--

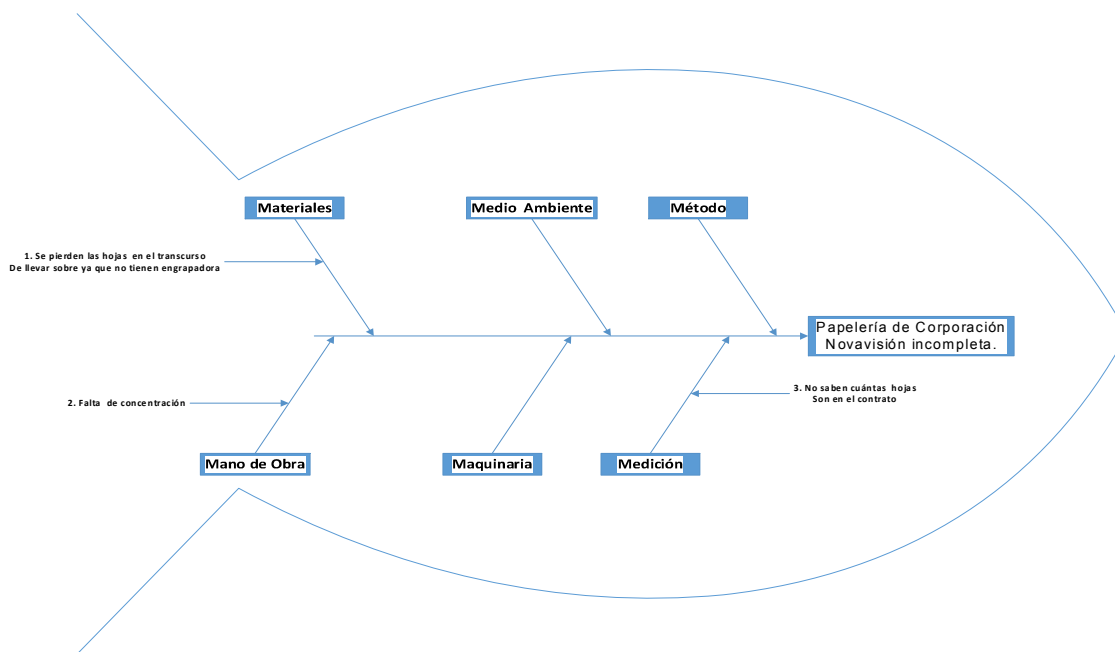
(proceso)

En este caso la solución del problema es a largo plazo por lo que los implicados serán los encargados de dar seguimiento a los compromisos establecidos para la solución de estos problemas en la fecha establecida.

- PROBLEMA 3:

Papelería de Corporación Novavisión incompleta, las causas se determinan en el siguiente diagrama de Ishikawa.

Tabla 25 Método Ishikawa del problema 3



(proceso)

Tabla 26 Plan de acción de las causas del conflicto de: Papelería de Corporación Incompleta

No.	QUE	COMO	QUIEN	CUANDO	EVIDENCIA
1	Se pierden las hojas en el transcurso De llevar sobre ya que no tienen grapadora	Tener un stock de grapas de 2 cajas. La engrapadora debe ser un instrument	Distribuidor	A partir del 1 de enero del 2014	Anexo 5

		o obligatorio en cada una de las oficinas			
2	Falta de concentración	Evitar las distracciones al momento de llenar los contratos, (prohibir, uso de celular, escuchar música, platicar, responder teléfono) Establecer un lugar específico para poder llenar los contratos.	Distribuidor	A partir del 1 de enero	Al entrar a la oficina donde se llenan los contratos, dejar en una caja que se pondrá a la entrada cualquier tipo de dispositivo que sirva de distracción. En cuanto al internet, se bloquearan todas las páginas, solamente se dejarán las necesarias.

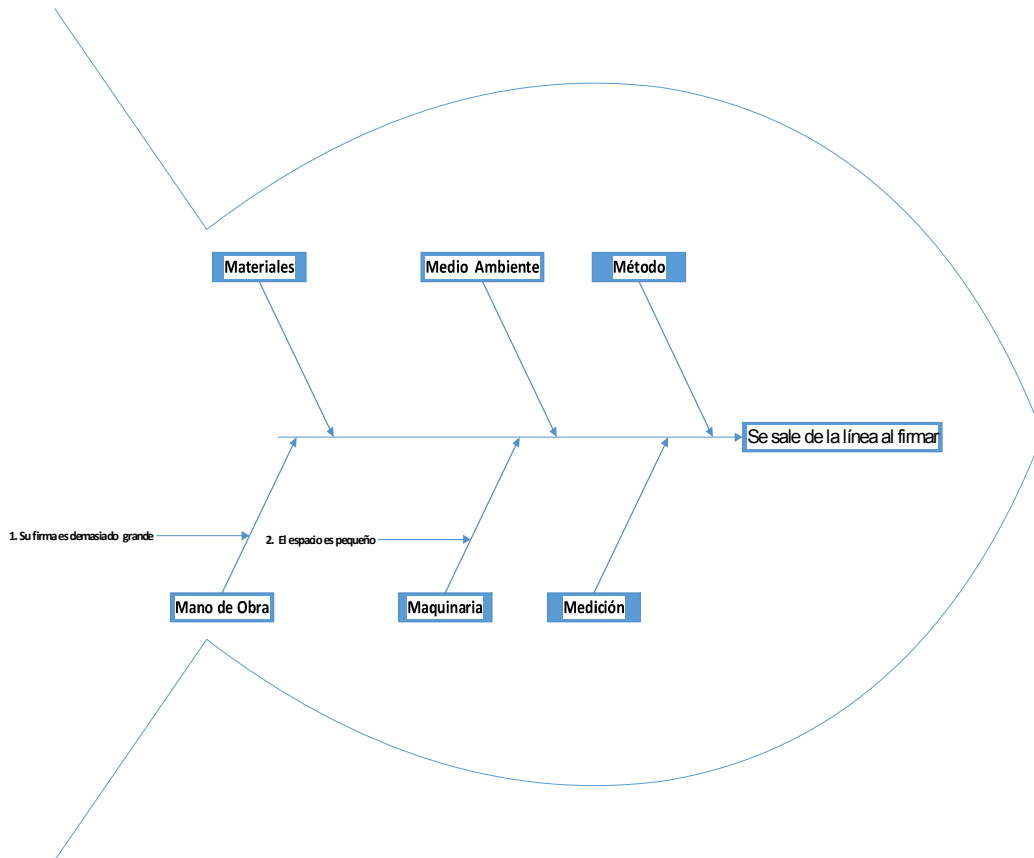
3	No saben cuántas hojas Son en el contrato	Numerar las hojas del contrato	Corporación Novavisión	A partir del 1 de enero del 2014	El contrato ya debe estar numerado por automático en el sistema
---	--	--------------------------------	------------------------	----------------------------------	---

(proceso)

- PROBLEMA 7

Se sale de la línea al firmar, las causas se determinan en el siguiente diagrama de Ishikawa.

Ilustración 15 Ishikawa en el problema 7



(proceso)

Tabla 27 Plan de acción de las causas del conflicto de: se sale de la línea al firmar

No.	QUE	COMO	QUIEN	CUANDO	EVIDENCIA
1	Su firma es demasiado grande	Hacer la firma lo más pequeño y parecida a la identificación que dejan. Pueden intentarlo 2 veces por cada espacio disponible, firmando a un costado de la otra en caso de no hacerla parecida	Distribuidor o instalador, El encargado de firmar el contrato.	A partir del 1 de enero del 2015	Solicitar en las oficinas centrales la autorización para que se puedan autorizar dos firmas por cada rubro en el contrato. Fotografía
2	El espacio es pequeño	Pedir a Corporación Novavisión que elimine líneas o amplíe los recuadros de las firmas.	Códice	A partir del 1 de enero del 2015	El nuevo contrato debe venir más amplio.

(proceso)

EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN.

Cuando se lleve a cabo cada uno de los planes de acción en esta parte se va a medir y evaluar los resultados finales, esto ayudará a poder de alguna manera generar una auditoría, puesto que ya se cuentan con procesos y datos que medir.

Recordar que: “No se puede mejorar, nada que no se pueda medir”

Aquí termina el proceso de Intervención ya que la empresa es la que prosigue con la ejecución de los planes de acción.

4.8.4.5 Cierre

El cierre es el final del proceso donde se responde a las siguientes preguntas.

Qué se hizo?

Se realizó una consultoría integral colaborativa en el área de validación de contratos en master Códice Michoacán.

Con la consultoría se propuso una mejora del proceso del área de validación de contratos así también se mejoró cada una de sus etapas, partiendo de la problemática principal “Rechazo de contratos”

Se realizó la consultoría con la finalidad de conjuntar las capacidades y conocimientos del consultor, gerentes e involucrados en el proceso con objeto de identificar problemas que generan el alto índice de rechazo de contratos en el área de validación de manera colaborativa y generar los cambios deseados en la organización. Este proceso inició desde la entrevista con la alta dirección para determinar los objetivos hasta la separación del facilitador para que ellos sean sus propios generadores de cambio.

Como se hizo?

Se realizó siguiendo la metodología del modelo de cambio y solución de problemas.

Se identificaron los problemas más representativos mediante la participación de todos los implicados, se proporcionaron herramientas para el análisis de las causas que lo generaron y se propusieron planes de acción con tiempos definidos así mismo se establecieron los compromisos formales y psicológicos con la alta dirección y se validaron los objetivos con todos los implicados..

Diagnostico

Se tuvo una reunión donde se explicó cuáles fueron los roles que tomaron los implicados describiendo al facilitador, registrador, jefe del grupo, y los miembros del grupo, se determinó el proceso esencial se tuvo una sensibilización donde se explicó donde se encuentra la empresa, y la importancia de cambiar, la estrategia a seguir y la visión a donde se quiere llegar.

Después se tuvo una lluvia de ideas donde se elabora un listado de problemas y frustraciones, estos se clasificaron por problemas de solución inmediata, después se jerarquizaron ordenándose por autoridad, plazo, impacto y costo.

Ya jerarquizados se ponderaron de acuerdo a la importancia, para resolverse en ese orden y se tomó un plan de acción.

CONCLUSIONES

Por medio de la consultoría integral colaborativa realizada en el área de Validación de Contratos de la empresa Master Códice Michoacán, como trabajo Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas, se logró realizar con éxito un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

En el corto tiempo que se desarrolló el trabajo se logró resolver problemas de solución inmediata, con la aportación de las sugerencias de los mismos implicados además se quedan planteados los planes de solución para los problemas de mediano y largo con la visión de eficientar los tiempos muertos del área, y por ende mejorar la productividad.

La aplicación de la consultoría significa un gran avance para la empresa ya que está diseñada para que ellos sean sus propios agentes de cambio además genera un mejor ambiente laboral ya que se toman las opiniones de todos, no se necesita de alta tecnología, ni de gastos fuertes para mejorar y es muy eficiente solo se trata de dar seguimiento a la metodología.

La gran ventaja es que los implicados identifican la problemática y ellos mismos proponen las soluciones por medio de lluvia de ideas y eligiendo la idónea. El estado actual del área está funcionando, los implicados tuvieron al final una buena participación y entrega al momento de realizar las reuniones.

Ha sido una gran experiencia personal el haber aplicado esta metodología ya que no es necesario ser un asesor experto se espera que con este trabajo se ayude a mejorar la problemática de la primera empresa de muchas que se quieren asesorar.

Es muy emocionante saber que un trabajo como este ayuda a romper miedos, y barreras que se tienen como estudiante, ya que se aprende a tener la comunicación con altos directivos de empresas así como identificar la problemática del personal con gente que padece de barreras para poder superarse.

BIBLIOGRAFÍA

Abán, G. E. (Octubre de 2010). Recuperado el 05 de Octubre de 2014, de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>

Cámara de Empresas Líderes de Seguridad e Investigaciones. (s.f.). *CELSI*.
Obtenido de http://www.celsi.org.ar/download/caracteristicas_de%20las%20empresas%20de%20servicio.pdf

CÓDICE. (s.f.). Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.codice.tv/>

Drucker, P. F. (s.f.). *Elementos de la administración*.

empresa, l. p. (s.f.).

Fayol. (s.f.).

Francisco Hernandez Mendoza, M. G. (2012). Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf

Gomez Morfin, J. (s.f.). *El control en la administración de empresas*.

Grupo ISEF. (2011). *Agenda Mercantil*. México, D.F.: ISEF.

Jose Luis Mora Fusto, A. P. (2005). *Maestría, Calidad Total y Competitividad*.
Morelia: Cidem.

Koontz, H., & O'Donell, C. (1988). *Elementos de la administración*.

Lickson, J. E. (1992). *Los principales Deming de la Autosuperación*. Estados Unidos de América: Iberoamérica SA de CV.

Márquez, M. (s.f.).

Miguel Blázquez, A. M. (15 de Enero de 2012). *Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores* . Recuperado el 25 de Noviembre de 2014, de <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>

Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). México: Pearson.

Ouchi, W. G. (s.f.). *Theory Z*.

Perdomo Moreno, A. (1996). *Fundamentos de control interno*.

proceso, I. d. (s.f.).

Propia, D. (s.f.).

Ramirez, E. C., Mendoza, F. H., Gonzalez, M. G., Montiel, G. M., & Ortíz, M. E. (2005). *Plan de Estudios Administración*. Recuperado el Noviembre - Noviembre de 2013 -2014, de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/1/1150.pdf>

Romero, R. (2006). *Marketing*. Palmir E.I.R.L.

SKY. (s.f.). Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.sky.com.mx/sky/acerca-quees>

Utvich. (2005). *Maestría Calidad Total y Competitividad*. Morelia: CIDEM.

Walton, M. (1992). *Cómo administrar con el Método Deming*. New York: Norma.

GLOSARIO

1. **Joint venture:** Asociación empresarial en la que los socios comparten los riesgos de capital y los beneficios según las tasas acordadas.
2. **News Corporation:** es una empresa de medios de comunicación estadounidense. Es una sociedad anónima con cotización en la Bolsa de Nueva York y en la Bolsa de Australia y secundariamente, en la Bolsa de Londres.
3. **Liberty Media:** es un medio de comunicación controlado por el presidente de la compañía, John C. Malone, que posee la mayoría de las acciones con derecho a voto.
4. **Premier League:** También conocida en el Reino Unido como The Premiership, es la máxima categoría de la liga de clubes de fútbol de Inglaterra
5. **Dish México:** Es un sistema que ofrece servicios de televisión satelital por suscripción en México. Dish es una joint venture
6. **EchoStar:** Es un proveedor y desarrollador de tecnologías de entrega de servicios satelitales
7. **MVS Comunicaciones:** MVS es propietario de empresas dedicadas a la producción y distribución de contenidos televisivos
8. **Fibra óptica:** Es un medio de transmisión, empleado habitualmente en redes de datos, consistente en un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir.
9. **Cablevisión:** Sistema de televisión que transmite a través del cable (conjunto de hilos de fibra de vidrio).
10. **Servicio Multichannel Multipoint Distribution (MMDS):** Es una red inalámbrica de telecomunicaciones de tecnología, utilizada para fines generales de banda ancha de redes o, más comúnmente, como un método alternativo de televisión por cable de programación recepción.

ANEXOS

ANEXO 1

1. Video de Tony Meléndez: En este video se muestra que el querer es poder, “nunca decir no puedo”, se considera que Tony Meléndez es un ejemplo a seguir ya que él no ocupa de todo su cuerpo completo para poder tener una vida normal.

<https://www.youtube.com/watch?v=MShH0B5J-0I>

2. Video del elefante: Este aporta las diferentes maneras de ver de cada persona, y solo notan una parte del todo, se quieren resolver maneras a su forma de pensar, sin pensar que el conocer el sistema completo facilita la ayuda de resolver los conflictos.

<https://www.youtube.com/watch?v=LFr5YEOWNB8>

ANEXO 2



Validación de Contratos:

Mesas de Validación SKY, Masters y Distribuidores



Tabla de Contenidos

Introducción.....	5
Capítulo I	2
'Contrato'.....	4
Requisitos para Contratación de suscriptores Nuevos.....	7
Contrato.....	11
Convenio Modificación.....	20
Adendum (Crecimientos y Reemplazos).....	25
Domicilio Contrato.....	29
Capítulo II	31
'Vetas de Validación SKY'.....	31
Mesa de Validación SKY.....	32
Motivos de Rechazo de Contrato.....	35
Post-validación de Información en SED para cuentas Activas.....	37
Cómo debe capturar e distribuir su Información en SED.....	43
Cuentas Camusel.....	51
Apéndice.....	60
CANAL TRAINING lo que quieres saber.....	66

Introducción

Bienvenida

Como un apoyo adicional para optimizar la labor de las Mesas de Validación SKY y de Master, se ha diseñado el presente material, el cual establece los lineamientos operativos para llevar a cabo las actividades de validación de los Contratos de Cuentas Nuevas, Crecimientos y Reemplazos de equipos de suscriptores presentados por cada Vendedor y Distribuidor.

En esta edición se presentan las políticas y procedimientos relacionados con la Validación de Contratos, Acordum (Crecimientos y Reemplazos de equipos); este manual es una Herramienta para conocimiento y orientación del Master y Distribuidor; por lo que debe registrarse por la información distribuida por este medio. Cada modificación que SKY realice sobre estos temas, será comunicada oportunamente al Master y Distribuidor a fin de optimizar el correcto llenado de Contrato, Acordum (Crecimientos y Reemplazos) para su Liberación y facturación correspondiente.

Objetivo

Los participantes aprenderán:

- Revisar correctamente la información del Contrato, Acordum (Crecimientos y Reemplazos) y demás documentos anejos.
 - Administrar el retorno oportuno de Contratos e Novación de cuentas recientemente activadas o de crecimientos y reemplazos de equipos; así como de equipos que fueron rechazados por alguna causa.
-



Capítulo I

“Contrato”

Introducción Uno de los documentos de mayor importancia en el proceso de la venta, es precisamente el Contrato, ya que es el único documento que contractualmente une a SKY con el suscriptor. En este documento se establecen las características y las condiciones de servicio contratadas.

Contenidos Este capítulo contiene los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Definición de Contrato	5
Partes que integran un Contrato	6
Elementos	6
Requisitos Persona Física y Persona Moral	7
Sistema de Compromiso de Identificación y Fidejación	8
Contratos	11
Políticas de la Agencia de Crédito	16
Contratos cancelados, rotados o extravíos	16
Ejercicio de Derecho de Contrato	19
Convenio Notafidatario	20
Adendum	25

Continúa en la página siguiente

Guía para llenado de Contrato SKY

Contrato de Suscripción	Es el documento de mayor importancia en el proceso de la venta por el cual el Cliente confirma su compra de los servicios de SKY por el Suscriptor. En este documento se establecen las condiciones del servicio contratado.
Partes que integran un Contrato	<p>Carátula: Debe Generalizar del Suscriptor, Datos de Dominio Particular, Referencias Personales, Características Del Paquete Contratado, Asociación de Configuraciones, Documentos Anexos del Suscriptor, Datos de Equipo, Datos de la Venta y Tipo de Instalación.</p> <p>Contratos: De Prestación de Servicios, Contrato de Arrendamiento de Equipo y Contrato de Contratación.</p> <p>Contrapartida: Registro de Pagos con Cargo Automático, Documento Importante para Nuevos Suscriptores, Condiciones Generales de Instalación, Autorización para Repetir la Cobertura y Pagos.</p>

Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> + El Distribuidor es responsable de buen uso que se haga de los Contratos que imprima o SKY le entregue, y responder por el extravío o destrucción de los mismos. + El Distribuidor verificará que sus empleados utilicen exclusivamente los modelos de Contrato Final que contiene la base de datos de suscriptores autorizados y proporcionados por SKY. + El Distribuidor revisará y constatará que los suscriptores proporcionen los datos y suscriban el Contrato de Suscripción a SKY en apego a los lineamientos establecidos en el presente documento. + Dentro de todo Contrato de Suscripción deberá declarar, la dirección física real donde se instalará el equipo así como los datos exactos del suscriptor. + A todo nuevo suscriptor se le entregará copia del Contrato de Suscripción que le corresponde (Copia azul en caso de ser ordinario). + Las Mesas de Validación de SKY y Trainers deben verificar los datos de la activación plasmados en el Contrato contra el equipo. + Toda tachadura, enmienda, uso de corrector, doble sobrepuestos, leyendas o pegado de compañías (stickers) en el Contrato de suscripción de cuentas nuevas, créditos o reemplazos (orden de servicio) serán motivo de devolución. En caso de no corregir, será considerado como rechazo definitivo. + Queda estrictamente prohibido el planchado de cualquier parte o dato de las Tarjetas de Crédito o Débito en el Contrato de Suscripción, así como el fotocopiado por el anverso y reverso de las mismas, en cumplimiento a las leyes y regulaciones que protegen la confidencialidad de los datos personales de suscriptor y sus contactos. + El Contrato deberá estar impreso en hojas blancas (no hojas de doble uso) con letra de molde, sobre un fondo blanco (negro o azul). + Es importante hacer mención que dependiendo de buen llenado del Contrato será generada la liberación de comisiones en tiempo y forma; por lo que es muy importante realizar una revisión de los datos de un suscriptor asentados en el Contrato contra los comprobantes de identificación y domicilio que lo acompañen, verificando firmas y autenticidad de los mismos, así como las certificaciones otorgadas por SKY.
---------------------	---

Continúa en los págs. siguientes

Guía para llenado de Contrato SKY

Lineamientos

- En el caso donde las Firmas difieran entre sí o bien difieran de forma "Subjetiva" con la identificación, se podrá aceptar el Contrato siempre y cuando se reciba la "Carta Responsiva de Diferencia de Firmas" (Anexo 1). No aplica para Firmas Propias.
- Cuando la mayoría de los rasgos de las firmas plasmadas en el Contrato presenten diferencias de tipo "Objetivo" contra la firma de la identificación oficial presentada por el suscriptor, el Contrato se devolverá al Master y no al Distribuidor y se se otorga un tiempo de nuevo o bien se se otorga una identificación.
- Nota: Los Contratos que no cumplen con esta normatividad no se aceptarán para su validación, las Mesas de Validación SKY les notificarán y les devolverán los Contratos para que sean técnicamente modificados y corregidos y en caso de no corregidos y entregados dentro del plazo establecido se procederá a calificar el cargo operativo por Contrato no retornado.

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos

Requisitos Persona Física

- Identificación Oficial
 - Comprobante de Domicilio
 - Forma de Pago:
 - Tarjeta de Crédito (con BIN autorizado)
 - Tarjeta de Débito (con LIP autorizado)
 - Efectivo
 - Teléfono (s) de contacto y teléfono (s) de referencia
-

Requisitos Persona Moral

- Identificación Oficial del Representante Legal
 - Comprobante de Domicilio
 - Forma de Pago:
 - Tarjeta de Crédito (con JIN autorizado)
 - Efectivo
 - Acta Constitutiva completa
 - En el anverso y/o reverso, dicha acta va con el mismo texto la parte del documento donde se menciona el nombre del representante legal.
 - En caso de ser una dependencia o sucursal moral se requiere poder notarial e inscripción en la gaceta oficial o similar.
 - Teléfono (s) de contacto y teléfono (s) de referencia.
-

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Contrata

Listado de Comproban- tes de Identificación

Comprobantes de Identificación
• Credencial de Elector vigente.
• Carta de Servicio Militar.
• Cédula Profesional.
• Licencia de Conducir Nacional y/o Extranjera vigente.
• Pasaporte Nacional y/o Extranjero vigente.
• Credencial de INSS (Derechohabilitada y no habilitada)
• Credencial de INSSTE vigente con fotografía (Derechohabilitada y no habilitada)
• Credencial de Seguro Pecuuario vigente con fotografía (Derechohabilitada)
• Credencial de la Dirección General de Protocolo de la S.R.E. (México y Extranjera)
• Credencial Migratoria (Unión de inmigrante del Instituto Nacional de Migración)
• Credencial expedida por la S.F.F.F.N.A. (Millitares)
• Credencial expedida por la Secretaría de Marina.
• Documento de identidad expedido por cualquier entidad no mayor a 3 meses con fotografía, nombre y firma del suscriptor; mientras sello y firma de quien expide (origina).

- ✓ Estos documentos de identificación deberán estar vigentes con firma y fotografía.
- ✓ En caso de que la identificación autorizada por SKY (Credencial de Elector, Licencia de Conducir emitida en su totalidad en el Domicilio Electrónico donde se instaló el equipo), se registró simultáneamente como comprobante de domicilio.
- ✓ En el caso de los nuevos credenciales del IFE, la firma que se va a tomar como válida es la que viene prearmada en la parte posterior.

Listado de Comproban- tes de Domicilio

Comprobantes de Domicilio menor a 3 meses
• Acta del Registro Federal de Contribuyentes ante la S.H.C.P.
• Recibo de arrendamiento con R.F.C. impreso
• Recibo de pago de Impuesto Predial (Almoharal)
• Recibo de pago de Servicio Telefónico Residencial (Telmex, Netel, Axcel, etc)
• Recibo de cuenta de Servicio Telefónico Celular a nombre del suscriptor (Telcel, Iusacell, etc)
• Recibo de pago de Luz.
• Estado de cuenta de Gas (con dirección impresa de origen y con R.F.C.)
• Recibo de pago de Agua con R.F.C.
• Recibo de cuenta del teléfono Fijo (se registró Afuera a nombre del suscriptor)
• Aviso de Referencia de Deudores de Trifonía o Movistar (a nombre de Suscriptor, con sello y firma de la empresa)
• Constancia Domiciliaria expedida por Delegación, Municipio, Lido, Comisariado o Inmaliado, (mientras sea, sello y firma (En original y a nombre de Suscriptor)
• Constancia Domiciliaria por un Jefe de Barrio, jefe de manzana, E.J., Con sello, firma, teléfono y domicilio de quien lo expide (En original y a nombre de Suscriptor)
• Acta de entrega de casas con sello, logotipo y firma de la inmobiliaria.
• Historial y Libreta de Pago de CFE que especifique el domicilio.
• Recibos de Pago de Correo Electrónico (Internet y Cable)
• Constancia de Residencia en Zonas Muzares, memorizada con sello y firma
• Licencia o Constancia de Constatación emitida por el Municipio a nombre del Suscriptor (con firma y sello que en original)

Continúa en la página siguiente.

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Contratos

Listado de Comprobantes de Domicilio, continúa

Comprobantes de Domicilio mayor a 3 meses
• Credencial vigente de elector a nombre del suscriptor.
• Licencia de conducir con domicilio a nombre del suscriptor y vigente.
• Recibo de pago de impuestos federales (Semestral y Anual).
• Facturas de propiedad de casa, condominio, departamento, etc., máximo de 3 años (conpleca, comsell y firma(s) de autenticidad).
• Contrato de Arrendamiento en B.F.C. impreso (1 año).
• Contrato de servicio de Luz, Agua y Teléfono (1 año).
• Recibo del Agua incluído pago anual y por estatal.
• Constancia de Catastro (debe contener máxima sello del Municipio).

Nota: Todo comprobante que no este en las tablas anteriores NO será aceptado.

Características y Modificaciones a los Comprobantes de Domicilio

- Los estados de cuenta deberán venir a nombre del suscriptor, con exclusión del estado de cuenta de gas.
- Se permitirán cambios de tipo aclaratorio o complementario en el comprobante de domicilio (Actualización de nomenclatura, calles, cobrías, municipios, etc.) cuando fehacientemente el domicilio no coincida con el comprobante de domicilio presentado por el suscriptor, colocándose la leyenda "Ref. Domicilio...". Es importante que para efectos de realizar la activación de línea en el sistema, se proceda a la revalidación de datos en SED, o bien Post-validación a la cuenta ya está activa agregando su convenio, modificación y Pagaré con los datos correctos.
- No es aceptación comprobantes de domicilio en los que es el domicilio plasmado de origen (impreso) no haga referencia al domicilio donde se instaló el servicio y se pretenda recibir de público y libre toda la dirección, asimismo se permite agregar la dirección en caso de que el comprobante no la tenga incluida.
- En caso de ratificar un domicilio fijo a otro domicilio fijo (calle y número) o comercialmente debe venir a nombre del Municipio y deberá ser un comprobante de los que estén permitidos para el uso de la ratificación, de lo contrario esos comprobantes no serán aceptados por las Mesas de Validación.
- Si se ratifica de un Domicilio Conocido a Domicilio Fijo se firmará el contrato y no es necesario que el comprobante este a nombre del suscriptor, tomando en cuenta que el comprobante no podrá ser utilizado para otra línea más.
- En caso de ratificar un domicilio fijo a otro domicilio fijo (calle y número) o comercialmente debe venir a nombre del Municipio y deberá ser un comprobante de los que estén permitidos para el uso de la ratificación, de lo contrario esos comprobantes no serán aceptados por las Mesas de Validación.
- En caso de ratificar un Domicilio Conocido a Domicilio Fijo se firmará el contrato, en caso de ser contrato de segunda vuelta sin que se haya realizado la conexión, no será perdido.
- No se permitirán ratificaciones en la Credencial de Elector, Licencia de Conducir, Escrituras de Propiedad y Constancias Domiciliarias cuando se presenten como Comprobantes de Domicilio.
- Toda Carta y documentos breves que presenten una alteración (a efectos de dar fe de un fraude) en el mismo comprobante para 2 o más Contratos, será clasificado como intento de fraude y será emitido al área Comercial para su penalización, además de que esos Contratos se clasificarán como Rehezo Definitivo y por consecuencia no serán liberados para su facturación.
- Para inspeccionar MDU la cartilla de memoria física conjuntamente con la pantalla de control MDU en Símbolos de Información Computarizada Domicilio.

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continúa
Escenarios de Ratificaciones

Escenarios	Ejemplos:
Domicilio Fijo a Domicilio Fijo El comprobante debe contar a nombre del Suscriptor, esto con el objeto de que el mismo sea válido nuevamente para otra línea.	Comprabante dice: Pasa # 25 Col. Tepic, C.P. 07096 Méx. D.F. Ratifico Domicilio: 450 #01 Comprabante dice: Oliva # 50 Col. Los Sauces, C.P. 90040 Huixtla, Oaxaca Ratifico Domicilio: Naga #24
Domicilio Conocido (Referencias) a Domicilio Fijo Se libera el contrato ratificando el comprobante, en este caso no es necesario que venga a nombre del Suscriptor.	Comprabante dice: Dom. Col. S/A, Col. Los Arboledas, C.P. 22120, Tijuana, B.C. Ratifico Domicilio: Laura #24 LT3 Comprabante dice: Frente Est. Pto. Peñón Díaz, S/A, Col. El Espino, C.P. 10810 Méx. DF. Ratifico Domicilio: Marmota 17
Referencias a Domicilio Conocido Se libera el contrato, no es necesario que venga a nombre del Suscriptor.	Comprabante dice: Paseo de la 12, Jardín (Luján), Col. Toluca, Col. S.A. Ratifico Domicilio: Domicilio Conocido S/A Comprabante dice: El San Bartolo S/A, El San Bartolo, C.P. 36283 Sigo, Gto. Ratifico Domicilio: Avenida Constitución #11
Domicilio Fijo a Domicilio Conocido Se responde el contrato en caso de ser contrato de segunda vuelta en que se recibe la conexión para rechar el mismo.	Comprabante dice: Pasa Pasa 7, Col. San Nicolás, C.P. 10720 Méx. DF. Ratifico Domicilio: Domicilio Conocido S/A

Al momento de realizar la ratificación en los comprobantes de domicilio se debe poner a eyección "Ratifico Domicilio" y colgar el o los datos aclaratorios y/o complementarios.

Nota: Verificar comprobantes que este permitiendo su ratificación.

Continúa en la página siguiente.

Contrato

Datos Generales del suscriptor

The image shows a portion of a SKY contract form. It includes a barcode, the SKY logo, and several fields with circled numbers 1 through 5. Field 1 is the account number, field 2 is the name, field 3 is the social reason, field 4 is the legal representative's name, and field 5 is the contract number.

Descripción

1	Número de Contrato	Es el número de contrato asignado por SKY.
2	Número de Cuenta	El número de cuenta proporcionado al cliente al momento de realizar la activación. Ésta comienza siempre con 501 seguido de 9 dígitos más.
3	Nombre o Razón Social	Nombre de suscriptor cuando con el nombre, lo apellido paterno y materno, los cuales deben coincidir con la identificación oficial. En caso de ser una persona Moral se deberá que indicar el nombre de la Razón Social de la empresa.
4	Nombre del Representante Legal	En este espacio se debe indicar el nombre completo de Representante Legal o Administrador de la empresa o negocio.

Nota: En los casos en donde el nombre del suscriptor o Razón Social exceda la cantidad de caracteres se escribirá hasta que el sistema lo permita y la información se escribirá completa en el campo de Comentarios; no será motivo de rechazo que la información impresa no sea completa. Si los Datos no pertenecen al número se podrá escribir a un lado, abajo o en la parte del campo que correspondan.

Datos de Domicilio Particular

The image shows a form for particular address data with fields numbered 1 through 11. Field 1 is the street name, field 2 is the external or internal number, field 3 is the street between two points, field 4 is the colony, field 5 is the political delegation or municipality, field 6 is the city or population, field 7 is the postal code, field 8 is other references, field 9 is the telephone number, and field 10 is the electronic mail address.

Descripción

1	Calle	Se anota la calle donde vive el suscriptor mismo o donde queda instalado el equipo. Se deberá indicar esta información con el comprobante de domicilio que presente el suscriptor; en caso de no contar se agregará los datos referidos o como comentario al mismo (asegúrese a los criterios de captura autorizados).
2	Número Exterior o Interior	En este espacio se anota el número o número exterior o interior de alguna de las manzanas, departamento, lote, etc., (asegúrese a los criterios de captura autorizados).
3	Entre Calle y Calle	Se anotan las entre calles en donde se encuentre el equipo, domicilio del suscriptor.
4	Colonia	Colonia donde se encuentra ubicado el domicilio. (asegúrese a los criterios de captura autorizados).
5	Delegación Política o Municipio	Indica la delegación o Municipio en donde vive el suscriptor.
6	Ciudad o Población	Ciudad o población que corresponde al domicilio del suscriptor.
7	Código Postal	Indica el Código Postal correspondiente al domicilio físico.
8	Otras Referencias	Indicar alguna referencia para mejor ubicación del domicilio, alguna avenida o calles, local comercial, etc.
9	Teléfono	Para la actualización de los datos es obligatorio registrar dos números de contacto, caso de contar de 3 números de contacto, sólo por XETV, está autorizado registrar un tercer número de contacto que puede ser de casa, de celular u otro siempre que sea un teléfono de uso personal perteneciente al suscriptor.
10	Correo Electrónico	Colocar correo electrónico del suscriptor.

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continua

Referencias Personales

EL USUARIO DEBE SER:	1	2	3
PERSONA	1	2	3
ADULTO	1	2	3

Descripción

1	Referencias Personales	<p>El suscriptor deberá proporcionar el nombre y teléfono de tres personas que conozca (empresarios o familiares) que vivan en el mismo domicilio, así como el parámetro de cada uno de ellos y sus teléfonos. Las referencias no deberán relacionarse con los teléfonos de Cubacel, ya que si se ven los números de los teléfonos será un motivo de rechazo del Contrato.</p> <p>Para Ver esta auto-trada que se proporciona al menos una Referencia con un número telefónico diferente a que se está registrando como teléfono de contacto al cliente.</p>
---	-------------------------------	--

Características del Paquete Contratado

1. Nombre del paquete contratado
 2. Precio de suscripción
 3. Forma de pago
 4. Plazo mínimo de permanencia
 5. Factura electrónica
 6. Cantidad a pagar mensualmente (Precio de Renta de Equipo)
 7. Cantidad a pagar mensualmente (Precio de Programación)
 8. Tipo de Suscripción
 9. Autorización a SKY
 10. Asistencia SKY Anual
 11. Revista SKY Mover
 12. Funcionalidad
 13. Otros

Descripción

1	Paquete	Nombre del paquete contratado.
2	Promoción	Se indica el nombre de la promoción que utilice por el suscriptor.
3	Precio de Suscripción	De acuerdo a la promoción se deberá anotar con número el costo de suscripción y/o instalación.
4	Forma de Pago	Indicar la forma de pago mensual de los productos contratados.
5	Plazo mínimo de permanencia (No aplica para WE TV)	Seleccionar el plazo mínimo de permanencia para la promoción (MAYOR O IGUAL) requiriendo que sea por 12 meses para el resto de los casos el plazo será de 18 o 24 meses de acuerdo al número de equipos contratados a excepción de SKY+ HD que siempre será de 24 meses independientemente del número de contratos.
6	Factura electrónica	Cubacel, Si Jerec o MLC el envío de facturas electrónicas a través del televisor o línea telefónica.
7	Cantidad a Pagar Mensualmente (Precio de Renta de Equipo)	Notar el costo total de la Renta de Equipo en Precio de Lista y Pago Oportuno. En caso de que el suscriptor desea contratar más de un equipo se deberá de anotar el total de costo de la renta del primer equipo sumando la renta del 1º, 2º y 3º equipo (conocer tabla de precios).
8	Cantidad a Pagar Mensualmente (Precio de Programación)	En caso de que se desea contratar los costos totales de la renta de Programación en Precio de Lista y Pago Oportuno, en caso de que el suscriptor desea contratar más de un equipo se deberá de anotar el total de costo de la programación de primer equipo, sumando la renta de 1º, 2º y 3º equipo (conocer tabla de precios).
9	Tipo de Suscripción	Marcar el número correspondiente de acuerdo al tipo de suscriptor que está contratando el servicio (1 = Residencial, 2 = Comercial, 3 = Negocios, 4 = Hotel). De esta forma se otorga el precio de suscripción de acuerdo al tipo de suscripción de Servicio de uso Residencial o Par & Residencial, así como el tipo de contrato que se desea contratar (el tipo de contrato). Paquetes: Fábriq, Access y WE TV aplican solo para suscripciones Residenciales y Comerciales.
10	Autorización a SKY	Seleccionar Si Autoriza o NO a SKY para que los valores sean instalados en términos de la estabilidad y el servicio de suscripción.
11	Asistencia SKY Anual (No aplica para WE TV)	Se anota el costo total de la Asistencia SKY anual con base al número de equipos contratados, especificándole al suscriptor que disfrutará de este servicio el primer año completando el costo. En caso de WE TV se entrega Carta de Condiciones Particulares.
12	Revista SKY Mover (No aplica para WE TV)	Siempre se anota el costo de la revista. En caso de que el cliente no desea disfrutar de este servicio se le informará que puede llamar a los teléfonos de servicio al cliente.
13	Funcionalidad	Se debe de anotar el costo total de la funcionalidad correspondiente a los equipos HD contratados (SKY HD, SKY+ HD).
14	Otros	Cuando exista algún otro concepto que se anote que está incluido en el Contrato.

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continúa
Plazo mínimo de permanencia

	1° EQUIPO	2° EQUIPO	3° EQUIPO	4° EQUIPO
Plazo equipo Standard y SKY-DC		10 meses	24 meses	
Plazo equipo SKY+ DC		24 meses	24 meses	

* No aplica para VETV

Características de la Asistencia SKY

- Primer año sin costo.
- Garantía en la reparación del Receptor Digital, sólo en fallas no computables al mal uso.
- La protección del equipo en caso de robo o daño por el usuario, para tal caso se deberá realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente y aplicará deducible dependiendo del caso.
- Reinstalación gratuita del equipo si cambias de domicilio a partir del día 121 de la activación de su cuenta (tiene un servicio parcial o total por año de suscripción). No aplica para VETV.
- Cambio de domicilio antes del día 121 o cambio adicional no gratuito.

Aceptación de Obligaciones

Descripción

1	Nombre, Fecha y Firma	aquí se coloca el nombre del suscriptor, la fecha y la firma del suscriptor. El mes deberá escribirse con letra NC por números.
---	------------------------------	---

Nota: En caso de que en el espacio destinado para el nombre se estampó la firma y viceversa, se acepta el Contrato.

En caso de que la firma plasmada en el Documento coincide en su totalidad con la identificación oficial que presenta el suscriptor, el Contrato se otorgará al Maestro y/o Distribuidor para que solicite otra identificación o bien pedir al Suscriptor que firme al lado de la primera firma (debe poder firmar en dos ocasiones en el (los) campo(s) donde se colócate su Firma. En caso que la firma presente alguna alteración se debe realizar un nuevo Contrato.

En el caso donde las firmas difieran entre sí o no difieran en su totalidad con la identificación (Hechos de Hechos), se podrá aceptar el Contrato siempre y cuando acompañe la "Carta Responsiva de Diferencia de Firmas" (Anexo 4).

No aplica la carta Responsiva de Diferencia de Firmas para Distribuidores.

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continúa

Ejemplo de firmas en el Contrato

Documentos Anexos del Suscriptor

ACTIVO # 1442421111111111		
D.S. DOCUMENTO	TIPO	CONDIC
000	COMPROBANTE CANCELADO	<input type="checkbox"/> BUE <input type="checkbox"/> BUE <input type="checkbox"/> BUE <input type="checkbox"/> BUE

Descripción

1	Comprobantes	Se exhiben los números correspondientes a la identificación que muestra y también se marca el tipo de comprobante de correo o cobro.
---	---------------------	--

Datos del Equipo

Descripción

1	Activo en Atención	Indicador que informa los datos con respecto al ordenamiento.
2	Datos Del Equipo	Tipo de instalación IRD en venta o no, eq. po. ubicado en exterior, interior y controlado, número de serie de los IRD y que se encuentren en la parte superior o inferior de los equipos, así como el número de las tarjetas que se encuentran en el equipo o barras que está impresa en las mismas. No se aceptan los stickers o etiquetas con los datos del equipo.
3	Tienda	Es el nombre del centro comercial o tienda en donde se encuentra el punto de venta (Ejemplo: Wal-Mart Supercenter, Soriana, Costco).
4	Unidad	Es la zona que está relacionada a la tienda o centro comercial en donde se realiza la venta (Ejemplo: Saltillo, Merced, San Antonio).
5	Nombre del vendedor	Distribuidor o Nombre completo del vendedor que realizó la venta en el punto de venta: Acá el nombre, María y Nombre.
6	Número de Distribuidor	Número de identificación al cual está compuesto por 12 dígitos.
7	Maestr	Nombre de Maestr al cual pertenece el vendedor y distribuidor.
8	Multivending	Seleccionar si la instalación de red es en un actor o MUE (Vending-M.U.L.).

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continúa

Talón de Instalación

Descripción

1	Sujeto Facturación	En caso de que el suscriptor requiera de fecha el debitarlo por concepto de costos de instalación, se marcará en la sección edición.
2	RFC y Hono clave	Dato del gestor en caso de requerir facturación.
3	Fecha de instalación	Fecha en la que se da por terminado el servicio (instalado y validado). En caso de haberse instalado con fecha 30 días o menos.
4	Instalación de IPTV	Especificar si el suscriptor es apto para si se acepta la suscripción de IPTV.
5	Clave y Firma del Instalador	Es el número de identificación de técnico (NIT) y su firma.
6	Nombre de quien recibe y factura	Nombre de la persona que factura el monto asociado de suscripción y/o instalación.
7	Nombre y Firma de la persona que acepta la instalación	Es la persona que recibe la completa satisfacción la instalación, verificando en la recepción que se señaló la necesidad y la debe ser el titular de la línea siempre y cuando sea mayor de edad.
8	Monto Pagado	Es el monto pagado por concepto de suscripción y/o instalación.
9	Forma de pago	Es la forma de pago utilizada para cubrir el costo por la suscripción.
10	Acepto Conexión Telefónica	Se indica la aceptación o no a la conexión telefónica y en caso de no aceptar, seña si dentro del perímetro una de las opciones.

Contratos



Descripción

El Contrato de SKY se encuentra correlacionado jurídicamente con tres documentos:

1. Contrato de Prestación de Servicios (Residencial o Bar y Restaurante)
2. Contrato de Arrendamiento
3. Contrato de Comodato.

La impresión de estos Contratos (vinculados) debe ser totalmente legible, y no debe cubrir la parte posterior del Pagaré.

Continúa en la página siguiente

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos, Continúa

Registro De Suscripción Con Cargo Automático Recurrente

1. Ingrese el número de tarjeta de crédito o débito en el espacio correspondiente. En caso de que el titular de la tarjeta sea el mismo que el Suscriptor de la cuenta SKY, se deberá colocar la firma del titular en el espacio correspondiente. En caso de que el titular de la cuenta SKY no sea el mismo que el Titular de la tarjeta, se deberá colocar copia de la identificación y la firma de la tarjeta de crédito o débito en el espacio correspondiente.

2. Ingrese la fecha de cargo en el espacio correspondiente.

3. Ingrese la clave AMEXCO en el espacio correspondiente.

4. Ingrese el número de la tarjeta en el espacio correspondiente.

5. Ingrese la fecha de la tarjeta en el espacio correspondiente.

6. Ingrese la copia de la tarjeta en el espacio correspondiente.

Descripción

1	Firma	En caso de que el Titular de la tarjeta sea el mismo que el Suscriptor de la cuenta SKY, se deberá colocar la firma del titular en el espacio correspondiente.
2	Firma	En caso de que el titular de la cuenta SKY no sea el mismo que el Titular de la tarjeta, se deberá colocar copia de la identificación y la firma de la tarjeta de crédito o débito en el espacio correspondiente.
3	Clave AMEXCO	Se deberá dejar en blanco este apartado.
4	Fecha de Cargo	Ingrese la fecha que se realizará el cargo.
5	Número de la Tarjeta	Se deberá escribir de manera legible los 6 primeros y 4 últimos dígitos de la Tarjeta de Crédito o Débito AMEXCO. Los espacios intermedios del mismo deberán estar en blanco.
6	Fecha	Este espacio se debe respetar registrando una "X" en cada espacio.
7	Copia de la Tarjeta	Se deberá dejar en blanco este apartado.

Ejemplo de captura número de tarjeta:

AMEX: 3 7 0 7 2 0 X X X X X X 0 0 3
 VISA: 4 7 7 2 1 0 X X X X X X 2 1 0 2
 MasterCard: 5 3 0 0 4 X X X X X X 1 6 3 8

Capturar EN 6 primeros dígitos
 Colocar X's en los 4 últimos dígitos intermedios
 Capturar 4 últimos dígitos

Políticas de Tarjetas de Crédito o Débito con Cargo Automático Recurrente

Tarjetas de Crédito o Débito (No Aplican para VoTV)

Para las cuentas de cargo recurrente mensuales Tarjetas de Crédito o Débito, el titular de la tarjeta debe firmar el Registro de Suscripción con Cargo Automático en el espacio correspondiente; si el titular de la Tarjeta de Crédito o Débito es diferente al titular de la cuenta SKY, deberá proveer adicionalmente copia legible de su identificación oficial correspondiente por anverso y reverso.

El pago recurrente de la cuenta de tipo "Tarjeta Débito" se autorizará cada mes de cuenta por una vez por año o mayor a 3 meses.

Es responsabilidad de MasterCard o Distribuidor verificar que los datos presentados en el Contrato coincidan con la tarjeta Activada (firma y datos).

Motivos de rechazo Tarjeta de Crédito o Débito

- En caso de que falte la firma del titular de la tarjeta en el espacio correspondiente en el Contrato, sea el mismo suscriptor.
- Cuando no se envíe copia fotostática de la identificación del titular de la tarjeta que presta la tarjeta.
- En caso de colocar el número de la tarjeta completo y no respetar el procedimiento de mascarado (formo de información de la tarjeta) es decir, no está habiendo dicho mascarado sólo los 6 primeros y 4 últimos dígitos de la Tarjeta para VISA y MasterCard en el caso de American Express, los primeros 6 y los últimos 4 dígitos; la fecha de vencimiento deberá estar también mascarada.

Continúa en la página siguiente

Contrato, Contraja

**Importante
Para Nuevos
Suscriptores**

Descripción

1	Nombre y Firma	Nombre y firma de titular de la cuenta SKY.
---	-----------------------	---

**Condiciones
Generales de
Instalación**

Descripción

1	Fecha de Instalación	Fecha en la que se reportó terminado el servicio (instalado y activado). El mes deberá escribirse con letra de B.O. o minúsculas.
---	-----------------------------	---

**Autorización
para solicitar
reportes de
Crédito**

Descripción

1	Fecha de Autorización	Fecha de la autorización y/o activación. El mes deberá escribirse con letra de B.O. o minúsculas.
2	Número de Cuenta SKY	Los 14 dígitos de la cuenta SKY.
3	Persona Física o Moral	Especificar en el recuadro correspondiente.
4	Nombre o Razón Social	Nombre completo del suscriptor o Razón Social si es persona moral.
5	Clave del RFC	Registro Federal de Contribuyentes.
6	CURP	Autoría CURP.
7	Nombre de Representante Legal	Nombre completo del representante legal de la empresa.
8	Firma del Suscriptor y/o Representante Legal	Firma legible conforme a la autorización. Sin sellado de notario y sin interlineo ni abreviaturas.
9	Fecha de Consejo B.O. o B.C.	Fecha en que se queda en blanco.

Esta sección se deberá llenar independientemente a la Firma de Pago.

Contrato, Continúa
Pagaré

Descripción

1	Ciudad	Ciudad donde se está firmando el Pagaré.
2	Fecha	Diez meses y días en que se firmó el Pagaré. No se permite el cero en el mes. La fecha deberá escribirse con letra y con dígito. El día debe estar completo (es decir, ya sea escrito todo o su totalidad cuando no tenga ningún dígito cero). En caso de estar impreso, deben completarse hasta que se tengan los dos primeros dígitos.
3	Cantidad con número	Monto con número por el cual se firmó el Pagaré.
4	Cantidad con letra	Cantidad con letra por la que se firma el Pagaré.
5	Fecha	Estos espacios son exclusivos del Área de Jurídico de SKY, por lo que se dejarán en blanco. De no ser así, en el caso del Contrato preliminar se solidará a suscripción del mismo. Para el Contrato SEC basta con la suscripción de la parte.
6	Datos del Suscriptor	El suscrito deberá incluir nombre completo del suscriptor y el domicilio legal domiciliado en México.
7	Firma del Suscriptor	Firma correspondiente del suscriptor.

Nota

El Pagaré debe venir completamente requisitado y firmado por el suscrito, y por ningún motivo se aceptará el Contrato si el Pagaré se encuentra en blanco, roto, incompleto en su impresión, alterado y/o sin firma(s).

No debe de tener nada impreso por la parte posterior, de lo contrario será devuelto para su sustitución de no haberlo hecho se desistirá con el realazo de Trillivo.

Contratos Cancelados, Robados o Extraviados

- ❖ Las Metas de Validación SKY, deberán asegurarse que los Contratos activados que sean sustituidos por haberse cancelado los originales, se registren en el Sistema y se adjunten al Contrato que los sustituye para que posteriormente sean actualizados en Siegel.
- ❖ Los Contratos activados que sean extraviados o robados deberán estar reportados por un acta de ministerio público o autoridad competente, dicha acta deberá ser integrada al Contrato que sustituye.
- ❖ En caso de cancelar un Contrato de SEC se debe imprimir un nuevo Contrato con el mismo folio y por ningún motivo se utilizarán las hojas del Contrato cancelado.
- ❖ En caso de que el Contrato pre-impreso sea robado o extraviado se deberá levantar el acta correspondiente ante el ministerio público y generar un Contrato SEC con el mismo folio.

Continúa en la página siguiente.

Contrato, Continúa

Ejercicio de llenado de Contrato

Instrucciones. Con la siguiente información, llena el Contrato que se encuentra en la pantalla.

El día de hoy Germán acudió al centro comercial que se encuentra al sur de la Ciudad de México, realizó informes al vendedor Aurelio Hernández con bastante muy colinosita ya que sus ventas durante el día eran muy bajas, después de proporcionar nombres, Germán se identificó con su Credencial de Elector y proporciono recibo telefónico, el cliente señaló que tiene su domicilio en Carretera Vialidad 7 en la colonia Héroes de Paderme, jurisdicción de la Delegación Magdalena Contreras, sus entrecalles son Oaxaca y Nayarit. Comenta que hace poco le instalaron su línea telefónica su número es (55) 56123426 comenta además, que su negocio lo tiene en conjunto frente a la tienda "illy", Germán le dice al vendedor Aurelio que quiere el paquete FJN, paga con su Tarjeta de Crédito para aprovechar la promoción vigente y que quiere dos equipos. Germán le comenta al vendedor Aurelio que Mauricio Rojas y Jesús Morales Rodríguez son sus amigos y sus teléfonos son (731) 1016314 y (55) 6194410 respectivamente.



Convenio Modificatorio

Descripción del Convenio Modificatorio

El Convenio Modificatorio es un documento de conexión de Contratos y Adendums el cual para tener validez debe estar firmado por el suscriptor y debe anexarse a su misma.

El uso correcto del Convenio Modificatorio debe ser antes de la activación corrigiendo, complementando y/o modificando los datos erróneos en el mismo Contrato o Adendum, sustituyendo el Pagaré en caso de ser necesario, revalidando nuevamente con los datos correctos, sólo hasta entonces se procederá a la activación.

Llenado del Convenio Modificatorio

- En el llenado del Convenio Modificatorio es necesario anotar:
 - Número de línea
 - Número de Contrato
 - Nombre del Suscriptor
 - Fecha del Contrato
 - Dato en que se haya incurrido en error
 - Firma del Suscriptor
- Los datos que se pueden modificar se encuentran en los apartados de Datos Generales del Suscriptor, Datos de Domicilio Particular, Características de Paquete Contratado y Referencias Personales.
- Los campos dispuestos en blanco en el Convenio Modificatorio tienen un recorte horizontal para evitar agregar datos posteriores, una vez emitido deberá firmarse por el suscriptor y enviado junto con el Contrato para evitar el doble cumplimiento. En base de no contar con la firma no será válido.
- Por ningún motivo se permitirá cambiar totalmente el nombre y/o la dirección a la misma tiempo, para estos casos se tendrá que proporcionar al suscriptor un R-C y rediseñar un nuevo Contrato.
- Si existieran cambios en las Referencias Personales no será necesario llenar un Convenio Modificatorio, se procederá a realizar el cambio directamente en el momento de la activación.
- El convenio modificatorio al igual que otros documentos emitidos por SKY y Contrato no podrán tener en hojas de doble uso.

Si existen Cambios en el Pagare

En caso de que la modificación realizada al Contrato afecte el Pagare se deberá realizar lo siguiente:

- ❖ Contrato de SER:
 - Los cambios se realizarán con letra de molde en la copia del Pagare que se encuentre en blanco, esta será firmada por el suscriptor y enviada para su validación y archivo; el parte del Contrato con el Pagare impreso firmado con autorización se cancelará y se archivará el Pagare en 2 líneas diagonales o bien colocando la leyenda de "Cancelado" y se entrega al suscriptor.
- ❖ Contrato Físico:
 - Se cancelará el Contrato y se elaborará uno nuevo; el Contrato cancelado se anexará como referencia.
 - Otra opción es imprimir el Contrato y se requerirá el Pagare con la información que corresponda; ambos Contratos se entregan junto con el Convenio Modificatorio.
 - Los Meses de Validación SKY y de los Masters deberán asegurarse que los Convenios Modificatorios se registren en el Sistema de Contratos.

Continúa en la página siguiente

Convenio Modificatorio, Continúa

Cuándo debe utilizarse El Convenio Modificatorio aplica para corregir los siguientes tipos de errores:

Datos Generales del Suscriptor
<p>Quando el nombre del suscriptor carezca de algún nombre complementario o alguno de sus nombres o apellidos se encuentre invertido, presente faltas de ortografía (Aplica si es solo una letra) o uso incorrecto de espacia; ejemplo:</p> <p><i>Carece de un nombre</i></p> <p>Dice en Contrato: Antonio Torres Campos Debe decir: Juan Antonio Torres Campos</p> <p><i>Apellidos invertidos</i></p> <p>Dice en Contrato: Carlos Corona Lara Debe decir: Carlos Corona Lara</p> <p><i>Falta de ortografía</i></p> <p>Dice en Contrato: Sergio Balbuena G Debe decir: Sergio Balbuena Gil</p> <p><i>Uso incorrecto de espacios</i></p> <p>Dice en Contrato: Gabriel CastilloBustamante Debe decir: Gabriel Castillo Bustamante</p>

Datos del Domicilio Particular
<p>Quando exista un error en la calle, colonia y números interior y exterior, nunca cambiar totalmente el domicilio o bien se complete o actualice y en el uso incorrecto de espacia; ejemplo:</p> <p><i>Error en calle</i></p> <p>Dice en Contrato: 5 Debe decir: Calle 5</p> <p><i>Calle incompleta</i></p> <p>Dice en Contrato: Franklin Debe decir: Benjamin Franklin</p> <p><i>Error en el número</i></p> <p>Dice en Contrato: 10 Debe decir: 100</p> <p><i>Error en Abreviatura</i></p> <p>Dice en Contrato: Ave La Presa Debe decir: Av La Presa</p>

Continúa en la página siguiente

Convenio Modificatorio, Continúa

Cuando debe utilizarse, continúa

Paquete, Promoción o Precio de Suscripción

Error en Promociones:

Debe en Comercio Nacional SKY HD
 Debe Dejar: Nacional

Debe en Comercio Absolutos
 Debe Dejar: Nacional

Error en Paquetes:

Debe en Comercio Fun HD
 Debe Dejar: Fun

Plazo Mínimo Pactado

Error al ingresar plazo:

Debe en Comercio: 24 meses
 Debe Dejar: 18 meses

Registro de Forma de Pago Mensual

Error en la forma de pago:

Debe en Comercio: Efectivo
 Debe Dejar: Tarjeta de Débito

Cantidad Mensual a Pagar por Programación y/o Renta(s) de Equipo

Error en el costo mensual:

Debe en Comercio:
 Precio de Lista \$747 Pago Oportuno \$871

Debe Dejar:
 Precio de Lista \$619 Pago Oportuno \$556

Error en pago mensual para servicio SKY+ HD:

Debe en Comercio:
 Precio de Lista \$813 Pago Oportuno \$756

Debe Dejar:
 Precio de Lista \$613 Pago Oportuno \$556

Continúa en la página siguiente

Convenio Modificatorio, Contratos
**Carátula de
Convenio
Modificatorio**

No. de Contrato		No. de Carátula																	
<p>CONVENIO MODIFICATORIO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CORPORACIÓN NOVAVISIÓN S. DE R.L. DE C.V. Y NOVAVISIÓN S. DE R.L. DE C.V. REPRESENTADOS EN ESTE ACTO POR LOS SEÑORES JORGE TOLO ALVAREZ Y CARLOS VAQUERO MARTÍNEZ OLIVARES EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTES LEGALES. A QUIEN EN LO SUJETIVO SE LES DENOMINARÁ COMO "PARTES" Y POR OTRA PARTE DENOMINARÁ COMO "EL SUScriptor", AL TÉRMINO DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y OBLIGACIONES.</p>																			
ANTECEDENTES																			
<p>El suscrito, en su calidad de representante legal de la parte denominada como "EL SUScriptor", declara que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación entre las partes, libremente y sin que medie coacción alguna, y que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna, y que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna.</p>																			
DECLARACIONES																			
<p>El suscrito declara que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna, y que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna.</p>																			
OBLIGACIONES																			
<p>El suscrito declara que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna, y que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna.</p>																			
CONDICIONES																			
<p>El suscrito declara que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna, y que el presente convenio modificatorio es el resultado de un proceso de negociación libremente y sin que medie coacción alguna.</p>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONDICIONES</th> </tr> <tr> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> </tbody> </table>				CONDICIONES				CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN
CONDICIONES																			
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONDICIONES</th> </tr> <tr> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> </tbody> </table>				CONDICIONES				CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN
CONDICIONES																			
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONDICIONES</th> </tr> <tr> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> </tbody> </table>				CONDICIONES				CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN
CONDICIONES																			
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONDICIONES</th> </tr> <tr> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> <tr> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> <td>CONDICIÓN</td> </tr> </tbody> </table>				CONDICIONES				CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN
CONDICIONES																			
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																
CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN	CONDICIÓN																

Continúa en la página siguiente

Convenio Modificatorio, Continúa

Ejercicio para llenarse de la mano con el instructor

Instrucciones: Tomando en cuenta el Contrato que a continuación se presenta, requisieta el Convenio Modificatorio llenándolo conforme a las Indicaciones del Instructor.

El Contrato que a continuación se presenta lo modifica el vendedor Roberto Pérez Ruyal al momento de firmar el Contrato y nuevo suscriptor quien se llama Daliz Aguilar Germán se percata que su nombre esta mal escrito y decide cambiarlo su vez de paquete L a K y paquete L a D.

SKY

 <small>INFORMACIÓN DEL INSTRUCTOR</small> <small>CÓDIGO INSTITUCIONAL</small> <small>NÚMERO DE MATRÍCULA</small>	<small>NOMBRE DEL CLIENTE</small> <small>UBICACIÓN</small> <small>CORREO ELECTRÓNICO</small>	<small>N.º DEL CONTRATO ORIGINAL</small> <small>NÚMERO DE DOCUMENTO</small>
<small>INFORMACIÓN DE CONTACTO</small> <small>CÉLULO</small> <small>CORREO</small> <small>TELÉFONO</small> <small>CORREO ELECTRÓNICO</small> <small>DIRECCIÓN</small> <small>CÓDIGO DE LA CIUDAD</small> <small>CORREO ELECTRÓNICO</small>		
<small>REFERENCIAS PERSONALES</small> <small>NOMBRE COMPLETO</small> <small>CÉLULO</small> <small>CORREO</small> <small>TELÉFONO</small> <small>CORREO ELECTRÓNICO</small>		
<small>DETALLES DE LA OFERTA (VER ANEXO A)</small> <small>Tipo de Servicio</small> <small>Operador de telefonía móvil</small> <small>Tarifa de llamada</small> <small>Costo de llamadas</small> <small>Costo de mensajes</small> <small>Costo de SMS</small> <small>Costo de Internet</small> <small>Costo de video</small> <small>Costo de datos</small>		

DECLARACION DE OBLIGACIONES

1. El suscrito declara que es mayor de edad y que está en pleno uso de sus facultades mentales y que es capaz de entender el contenido, alcance y consecuencias de las cláusulas que se describen en el presente convenio modificador, que en consecuencia, ha leído y entendido el contenido de todo el presente convenio modificador y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

2. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

3. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

4. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

5. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

6. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

7. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

8. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

9. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

10. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

11. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

12. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

13. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

14. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

15. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

16. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

17. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

18. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

19. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

20. El suscrito declara que el presente convenio modificador es válido y que se compromete a cumplir con todas las obligaciones que en él se establecen.

Adendum (Crecimientos y Reemplazos)

Descripción del Adendum	<p>Es el documento, en formato físico o en su defecto impreso en una página por hoja, y digitalizado en todos los casos en los equipos adicionales y reemplazos de el suscriptor. Reside en el Centro de Atención al Cliente.</p> <p>Por ejemplo, cuando la suscripción se activa con una obligación y posterior a esto cuando contratar un tercer equipo adicional el cliente firmara un Adendum únicamente por un tercer equipo adicional.</p>
Partes que conforman el Adendum	<p>Las nueve partes que conforman el Adendum son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos generales del suscriptor 2. Datos de domicilio de instalación 3. Datos de los equipos adicionales 4. Datos del paquete 5. Fecha de instalación 6. Condiciones para la prestación de servicio de equipos adicionales 7. Contrato 8. Programa de suscripción con cargo automático 9. Pagaré <p>Estas partes se requisitarán de la misma manera que el Contrato. Es importante señalar que de acuerdo al procedimiento los Adendums en su versión electrónica por lo que ya sea en su versión impresa, es decir, contenerán toda la información de suscriptor y los datos de los equipos adicionales.</p>
Lineamientos de Adendum	<p>En cada asignación de crecimientos o reemplazos, el Master o Distribuidor deberá verificar con el suscriptor vía telefónica o físicamente que los datos plasmados en el Adendum coincidan con la documentación anexa. De existir alguna diferencia en la información impresa en el Adendum, el Master o Distribuidor deberá solicitar la corrección al área de Venta de Equipos Adicionales (VEA) antes de instalar y activar, así como de solicitar la impresión del Adendum con los datos correctos.</p> <p>Nota: En caso de que la corrección no sea realizada por el Master o Distribuidor, éstos deberán recabar el Convenio Modificador y suscribirlo. Pagará por los datos correctos, además de anexar un comprobante de domicilio válido y vigente (también aplica para VETM).</p> <p>La información que se deberá completar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la sección de Datos de Equipos Adicionales colocar el Número(s) de HD y Número(s) de tarjeta inteligente (y/o tokens) y datos en la sección de Datos de Instalación. • Fecha y Firma en la sección de Condiciones de Prestación de Servicio para Equipos Adicionales. • En la sección de Registro Cargo Automático se recabará la firma que corresponda. • En el Pagaré se recabará la firma de la misma manera que en el Contrato. • Para la instalación de un equipo adicional en un domicilio comercial no es necesario anexar la Carta Respetiva de Domicilio Comercial. • En caso de crecimientos y reemplazos para una Persona Moral, no es necesario anexar el Acta Constitutiva. <p>Documentos anexos al Adendum:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Copia de identificación del suscriptor (En caso de que aplique también de la tarjeta inteligente). b) Copia de comprobante de domicilio (No aplica al caso de instalación de un equipo adicional). c) Carta de condiciones particulares de contratación para equipos de Alta definición SKY-HD / SKYHD (en caso de aplicar). <p>Previo a la llamada para programar la instalación, el distribuidor debe haber indicado al titular, de forma clara y completa, los requisitos y condiciones para la contratación.</p>

Continúa en la página siguiente

Adendum (Crecimientos y Reemplazos), Continuó

Verificación de Información de la Forma de Pago

Si la forma de pago del suscriptor es con tarjeta de crédito, se verificará que esté actualizada, en caso de que se requiera la actualización de la misma el distribuidor deberá contar con los datos proporcionados en el momento de la llamada como punto de vigencia.

Carátula del Adendum

Si es una forma de pago Bancaria o Financiera, la terminal de venta deberá mostrar una señal que el número correspondiente a la instalación por el momento se haya reflejado en el sistema SIEBEL, debiéndose comunicar el distribuidor en un plazo de 24 a 48 hrs. posterior a la realización del depósito bancario.

The image shows a form titled 'CARÁTULA ADENDUM (VALIDACION)'. At the top, it says 'CARÁTULA' and 'FORMULARIO DE VALIDACION'. Below this, there are several sections:

- SECCION 1: INFORMACION GENERAL:** Includes fields for 'Código de Instalación', 'Código de Cuenta', 'Código de Producto', 'Código de Cliente', 'Código de Operador', 'Código de Instalación (Rep)', and 'Código de Instalación (Fin)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.
- SECCION 2: INFORMACION DEL CLIENTE:** Includes 'Nombre del Cliente', 'Código del Cliente', 'Código de Producto', 'Código de Instalación', and 'Código de Instalación (Rep)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.
- SECCION 3: INFORMACION DEL PRODUCTO:** Includes 'Código de Producto', 'Código de Instalación', and 'Código de Instalación (Rep)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.
- SECCION 4: INFORMACION DEL SERVIDOR:** Includes 'Código de Servidor', 'Código de Producto', 'Código de Instalación', and 'Código de Instalación (Rep)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.
- SECCION 5: INFORMACION DEL OPERADOR:** Includes 'Código de Operador', 'Código de Producto', 'Código de Instalación', and 'Código de Instalación (Rep)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.
- SECCION 6: INFORMACION DEL EQUIPO:** Includes 'Código de Equipo', 'Código de Producto', 'Código de Instalación', and 'Código de Instalación (Rep)'. It also has a 'Número de Servicio al Cliente'.

 At the bottom of the form, there is a large block of text containing legal disclaimers and terms of service. A large diagonal watermark 'MANUAL DE CAPACITACION' is overlaid across the entire form.

Continúa en la página siguiente

Adendum (Crecimientos y Reemplazos), Continua

Reverso de Adendum



El Pagaré deberá venir completamente requisitado y firmado por el suscriptor y por ningún motivo se aceptará el Corralo si el Pagaré se encuentra incompleto o su impresión en blanco (cero altes) o sin firmas.

Continúa en la página siguiente.

Adendum (Crecimientos y Reemplazos), Continúa

Convenio Modificador del Adendum

No. de Carta: _____ No. de Contrato: _____

CONVENIO MODIFICATORIO QUE CELEBRA POR UNA PARTE CORPORACIÓN NAVAVISIÓN S. DE R.L. DE C.V. Y ASIMISMO S. DE R.L. DE C.V. REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LOS SEÑORES LUIS FORZETODO ALARAZ Y GABRIEL MARIANO MARTINEZ OLIVERA EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR GENERAL, A QUIEN SE LE ENTREGA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA, COMO "SEÑOR" Y POR LA OTRA PARTE, LA COMPAÑÍA "ASIMISMO S. DE R.L. DE C.V." A QUIEN SE LE ENTREGA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA, COMO "SEÑORA".

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que entre el día _____ de _____ del año 2019, se suscribió el contrato de Adendum a Contrato de Prestación de Servicios de Mantenimiento de Equipos de Computación, suscrito entre las partes mencionadas en el presente.

DECLARACIONES

Declaro haber leído, entendido y aceptado las condiciones de este contrato.

DECLARO haber leído, entendido y aceptado las condiciones de este contrato y haber aceptado las condiciones de este contrato.

DECLARO haber leído, entendido y aceptado las condiciones de este contrato y haber aceptado las condiciones de este contrato.

CONVENCIONES

PRIMERA: Que el presente contrato se celebró en la ciudad de Bogotá, Colombia, el día _____ de _____ del año 2019.

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento de equipos de computación, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

ARTÍCULO SEGUNDO: DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de _____ meses, a contar desde el día _____ de _____ del año 2019.

ARTÍCULO TERCERO: VALOR DEL CONTRATO

El valor del presente contrato es de \$ _____ (pesos colombianos) con _____ (centésimas) de peso.

ARTÍCULO CUARTO: FORMA DE PAGO

El pago del presente contrato se realizará de la siguiente manera: _____

ARTÍCULO QUINTO: GARANTÍA

El contratista deberá presentar una garantía por el valor de \$ _____ (pesos colombianos) con _____ (centésimas) de peso.

ARTÍCULO SEXTO: RESPONSABILIDADES

El contratista se compromete a cumplir con las condiciones de este contrato y a ser responsable de cualquier incumplimiento.

ARTÍCULO SEPTIMO: FUERZA MAYOR

En caso de fuerza mayor, el presente contrato quedará suspendido hasta que se elimine la causa que la ocasionó.

ARTÍCULO OCTAVO: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato podrá ser rescindido de pleno derecho por cualquiera de las partes, sin necesidad de justificación.

ARTÍCULO NOVENO: JURISDICCIÓN

Este contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia y cualquier controversia que surya de él será resuelta por los tribunales de la ciudad de Bogotá.

ARTÍCULO DÉCIMO: OTROS ACUERDOS

Los términos y condiciones de este contrato son los únicos que rigen la relación entre las partes.

ARTÍCULO UNDÉCIMO: FIRMAS

En fe de lo cual, se suscribe el presente convenio en la ciudad de Bogotá, Colombia, el día _____ de _____ del año 2019.

 (Firma del Representante de Navavisión S. de R.L. de C.V.)

 (Firma del Representante de Asimismo S. de R.L. de C.V.)

Se llena considerando los mismos lineamientos de Convenio Modificador para un Contrato de suscripción.

Domicilio Conocido

Uso de la Leyenda "Domicilio Conocido"

Se permite registrar la leyenda "Domicilio Conocido" dentro del Contrato tratándose de lugares donde se encuentra legalmente establecida alguna persona para el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos, cuando no lo es en los 60 días hábiles de uso en una zona rural que no cuenta con un número oficial otorgado por las autoridades, como ejemplos se mencionan los siguientes: campamento de domicilio que no tiene número de calle y sólo tengan referencias por ejemplo postes marcados con una señal o referencia, rancharíos, etc. siempre y cuando se encuentren dentro de la lista de zonas rurales avaladas por la Dirección de Operaciones de SKY.

Para las direcciones que ya tengan un nombre oficial pero no tengan número oficial no será considerado como Domicilio Conocido, por lo tanto no será necesario anexar a Carta Responsiva de Domicilio Conocidos, por ejemplo: Las Margaritas S.N.C. en Nombre S.A. (Entendiendo que en este último ejemplo no es el nombre oficial asignado a la calle).

Todo Contrato que tenga registrado "Domicilio Conocido" y que dentro de sus referencias contenga los mismos correcciones domiciliarias, debe presentar la Carta Responsiva SKY de Domicilios Conocidos firmada por el Mesero y/o Distribuidor.

No se permitirá hacer correcciones a aquellos Contratos que se activaron con una numeración y numeración distinta y se pretenda cambiar a Domicilio Conocido S.A. (Sp. La para cualquiera de los dos caminos). Para estos casos se clasificará como rechazo definitivo.

No se permitirán Contratos registradas con Domicilio Conocido en el sistema de captura con la leyenda "Domicilio Conocido" de invocación que estas capturas en el sistema SEC no reconocen los caracteres para detectar algún adeudo, en este caso se devolverán para generar una nueva instalación en sistema y cargar el historial completo en la plataforma de seguimiento "Prospectos Rechazados" (ver apartado de captura en SEC).

Carta de Domicilios Conocidos

DOMICILIOS CONOCIDOS CARTA RESPONSIVA SKY	
Nombre	Calle
Haga presente que se debe instalar el equipo de SKY en un domicilio conocido y que el mismo debe estar legal y operativamente en el lugar cuando el mesero presenta la instalación antes de la salida. El domicilio al que llega debe estar se encuentra en territorio rural.	
Estar en el domicilio a no cumplir con las políticas y numeración de SKY, en el momento de capturar en el sistema de seguimiento de la plataforma de SKY podrá cumplir con la Red de Distribución Autorizada.	
Nombre	_____
Nº. De Distribuidor	_____
Firma	_____
Nombre de Compañía (o) Persona	_____
Firma	_____
Corporación Navavisión S. de R.L. de C.V. Calle Comercio #103, Col. Jardines de la Zona Rural	

Continúa en la página siguiente

Domicilio Conocido, Continúa
Ejemplos de Domicilios Conocidos

<p>Uso en comprobante: Lee San Antonio S/N Lee San Antonio</p> <p>Débito conocido: Campo Calle: San Antonio Campo Número: S/N Campo Colonia: San Antonio</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: S/N Campo Colonia: Localidad San Antonio</p> <p>Débito comprobante: Las Margaritas SN Las Flores</p> <p>Uso en comprobante: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: S/N Campo Colonia: Las Flores</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Las Margaritas Campo Número: S/N Campo Colonia: Las Flores</p>	<p>Uso en comprobante: San Augusto #5 San Augusto</p> <p>Débito conocido: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: 5 Campo Colonia: San Augusto</p> <p>Debe decir: Campo Calle: San Augusto Campo Número: 5 Campo Colonia: San Augusto</p> <p>Débito comprobante: Dom. Conocido #5 San Augusto</p> <p>Uso en comprobante: Campo Calle: Dom. Con. Campo Número: 5 Campo Colonia: San Augusto</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: 5 Campo Colonia: San Augusto</p>
<p>Uso en Comprobante: C La Paz S/N Bar La Paz</p> <p>Débito conocido: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: S/N Campo Colonia: De La Paz</p> <p>Debe decir: Campo Calle: La Paz Campo Número: S/N Campo Colonia: Barrio La Paz</p> <p>Débito Comprobante: Sin Nombre Número 2 S/N Segunda Sección</p> <p>Uso en comprobante: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: S/N Campo Colonia: Segunda Sección</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Sin Nombre Número 2 Campo Número: S/N Campo Colonia: Segunda Sección</p>	<p>Uso en Comprobante: Rancho El Portillo S/N Rancho El Portillo</p> <p>Débito conocido: Campo Calle: Rancho El Portillo Campo Número: S/N Campo Colonia: Rancho El Portillo</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: S/N Campo Colonia: Rancho El Portillo</p> <p>Débito Comprobante: Principal S/N Balbuena</p> <p>Uso en comprobante: Campo Calle: Domicilio Conocido Campo Número: 8 Campo Colonia: La</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Principal Campo Número: 8 Campo Colonia: Balbuena</p>

Si en el campo calle y colonia se repiten los datos y estos son de tipo Asentamiento, pero no cuentan con un número, no debería capturar como Domicilio Conocido. En este caso si el comprobante de domicilio es la Credencial de Elección se podrá que solicitar un comprobante de domicilio adicional ya que en la IFE no está permitido solicitar.

Excepción: Si el I.L. contiene la Localidad (Loc) tanto en los campos de calle y colonia haciendo referencia a un Domicilio Conocido, no será necesario solicitar un comprobante de domicilio adicional para ratificar que se trata de un Domicilio Conocido (ver ejemplo en la lista anterior: Lee San Antonio).

Se permite capturar la Calle con la leyenda "Sin Nombre", "Principal", etc., siempre y cuando no sea en la Calle Terca asignada esta referencia y/o descripción, es decir, se debe capturar el nombre oficial de la calle.

Capítulo II

“Mesa de Validación SKY”

Introducción La Mesa de Validación SKY evalúa varios procesos que permiten detectar errores en el llenado de Contratos y/o facturas, estos procesos tienen como objetivo principal apoyar a los distribuidores a efecto de evitar descuentos o penalizaciones por parte de Novavisión.

Contenidos Este capítulo contiene los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Función de la Mesa de Validación SKY	32
Principales actividades de la Mesa de Validación SKY	32
Validación de Contratos	33
Formas de entrega de información	33
Formas de validación de Contratos	33
Motivos de Rechazo de Contrato	35
Post-validación de información para Cuentas Activas	37
Cómo debe capturar el distribuidor su información en SEC	43
Cuentas Caruse	57

Mesa de Validación SKY

Funciones de la Mesa de Validación SKY

- Admitir el contrato oportuno de Contratos a SKY
- Realizar la revisión documental de todos los suscriptores nuevos y activos con el fin de liberar el esquema de comisiones para la facturación correspondiente o proceder a la devolución de Contratos para su cancelación, siempre y cuando no sean extemporáneos, no presenten alguna alteración o falsificación en el Contrato o en los documentos anexos (comprobantes, cartas de aceptación, etc)
- Comprobar que la firma plasmada en el Contrato de suscriptor no difiera completamente con la firma que aparece en la identificación presentada por el suscriptor. Para los casos donde la firma plasmada en el Contrato no coincide con la firma de la identificación presentada, se solicitará que firme de nuevo o bien se solicitará otra identificación donde coincida la firma
- Si después de aplicar el método anterior subsiste la diferencia de firmas por resquebrajamiento, se aceptará que el Representante Legal del Master, (o por la persona que el Master le otorgue estos derechos), firme la Carta Responsiva de Diferencias de Firmas (Anexo 1), misma que en forma impresa deberá ser numerada y autorizada por el área de validación, para llevar a un registro de estos casos en el sistema para informar a la Vicepresidencia de Administración y Finanzas para determinar tendencias y decidir la conveniencia de seguir permitiendo el uso. No está autorizado el uso de la Carta Responsiva de Diferencias de Firmas por Ventas o Distribución Final. Cualquier excepción deberá ser autorizada por el Vicepresidente de Distribución y Ventas
- Asegurar el correcto llenado y soporte documental de los Contratos de actividades y Acendum (preciosos y reemplazos de equipos) así como la facturación que se recibe como resultado del proceso de comercialización, las cuales deben cumplir con la normatividad establecida por SKY, por iniciativa de crear los procesos de validación, facturación y liberación de pagos

Principales Actividades de la Mesa de Validación

Para alcanzar sus objetivos las Mesas de Validación SKY y de Masters realizan las siguientes actividades principales, las cuales a su vez se subdividen en procesos que tienen conciencia conforme al desarrollo de dicho curso. Estas actividades son:

- **Recepción:**
 - Revisar correctamente la información del Contrato y Acendum, incluyendo cartúla, Pagaré, tabla de instalación, aceptación de obligaciones, cargo automático y demás documentos anexos
- **Validación de Contratos:**
 - Verificar la autenticidad de los comprobantes y firmas
 - Admitir el ingreso oportuno de Contratos a Novavisión
 - Indicar la cantidad de horas para generar la facturación
 - Devolver Física de los Contratos que presenten algún motivo de rechazo
- **Facturación (Revisión de Facturas a Distribuidores):**
 - Verificar la forma de facturación de acuerdo a las políticas
- **Aplicación de Notas de Cargo por Contratos Extemporáneos NO Ingresados:**
 - Contratos extemporáneos NO ingresados: La validación de documentos (Contratos y Acendum) consiste en realizar una revisión física de las firmas de un suscriptor cuando está en sistema por una cuenta nueva o un crédito de equipo contra los comprobantes que los acompañan, verificando además firmas, copetele y autenticidad de los comprobantes; procediendo así a la liberación de la factura para poder pagar sus obligaciones
 - La librería de Comisión por concepto de instalación, sólo se hará si el Contrato es correcto y entregado en los tiempos estipulados.

Continúa en la página siguiente

Mesa de Validación SKY, Continúa

Validación de Contratos	La validación de documentos (Contratos y Adendum) conlleva en realizar una revisión final de los datos de un suscriptor (en caso de ser nuevo) en una primera reunión, llevar un credencial de equipo contra los comprobantes que los acompañan, verificando además firmas, pape enfa y autenticidad de los comprobantes; procediendo así a la liberación de la facturación para el pago de sus comprobantes.
Tiempos de entrega	El Distribuidor deberá consultar los tiempos de entrega de Contratos que aplican de acuerdo a su Modelo de SKY (En caso de ser Distribución directa) para que los Kioscos de Validación SKY puedan proceder a realizar la validación y liberación del pago correspondiente, considerando la fecha de entrega con el inicio de proceso.
Políticas de Validación de Contratos	Como parte de las funciones de las Mesas de Validación SKY, deberán tener especial cuidado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Las Mesas de Validación SKY, así como los Distribuidores Propios, Telemarketing y la Venta Directa de SKY, deben entregar a las Mesas de Validación SKY que les corresponden todos los Contratos por cuentas nuevas y Adendum (crecimientos y reemplazos) correctamente firmados y requeridos según la normatividad nacional (es decir, con anexos y documentos en su idioma) (Compromiso de Jurisdicción, Identificación y Carta de Condiciones Particulares). • Los modelos de Contratos en forma original (Adendum o sin firmas) de Telemarketing y Venta Directa de SKY serán notificados mensualmente a las Direcciones de Operaciones, Comercial, Vicepresidencia de Distribución y Ventas a fin de que adopten las medidas correctivas pertinentes. • Las Mesas de Validación SKY deben asegurar que las remesas de Contratos se entreguen completas para su calificación y liberación, en caso de no estar completas informarán al remitente del faltante y se devolverá para su correspondiente firma. • En el caso de validación de firmas se deben considerar las siguientes reglas: <p>Criterio de Liberación de Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Si las firmas se pautan entre sí y no difieren completamente por la identificación. <p>Criterios de Rechazo de Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando las firmas coinciden entre sí y difieren con la identificación. ▶ Si las firmas no coinciden entre sí y difieren con la firma de la identificación. ▶ Cuando la grafía es diferente, si bien una (s) letra (s) por otra (s), si la secuencia no es la misma y la firma no está completa o presenta datos demás. • Si la firma no coincide con la identificación o si se encuentra alterada se clasificará como Rechazo Definitivo. • En caso de que el Suscriptor carezca de manos se aceptarán Credenciales de Director con la leyenda "CARLOS DEL MANSO" en este caso deberá firmar una persona anotando la leyenda "Firma a su cargo", o autorizar, en presencia de un testigo, ambas personas deben proporcionar copia de su identificación para anexarla al Contrato. • Todos los comprobantes anexos al Contrato de suscripción solicitados por SKY (Acta Constitutiva, Comprobante de Dominio, Carta de Condiciones Particulares, etc.) en caso de personas naturales, se deberá anexar copia fotostática de la identificación con firma del Representante Legal de la empresa quien firma el Contrato y copia del Acta Constitutiva de la misma) deben ser legibles incluyendo a firma de la identificación. • En el comprobante de dominio debe venir reflejada la misma dirección donde se realizó el registro, cuando no aparece el correo electrónico del comprobante de dominio presentarlo por el suscriptor, entonces deberán "Ratificar el Comprobante de Dominio" o que el suscriptor que anclarán los datos actualizados o complementarios que requiera, debiendo hacerlo con tinta azul o negra y sin tachar la dirección original impresa en el comprobante. Por ejemplo: si el comprobante de dominio indica SIN (sin número) y el dominio ya tiene número (firma otorgada por las autoridades) deberán anotar el número actual después de la leyenda "Ratifico Dominio" si esta permitida cambiar totalmente el dominio.

Continúa en la página siguiente

Mesa de Validación SKY, Continúa

- Políticas de Validación de Contratos, (continúa)**
- Esta estrictamente prohibido alterar o falsificar cualquier documento de Demanda de Servicio y de domicilio ya sea si se sorprende a un Distribuidor, o al personal a su cargo, haciéndolo anterior, se aplicarán las sanciones correspondientes.
 - Cuando se detecte la falsificación de documentos oficiales en las ventas SKY a través de su Dirección Jurídica, presentará la demanda correspondiente cuando exista una orden o demanda por parte de la Secretaría de Justicia. En ambas los nombres que hubiera que sustituir el nombre al suscriptor afectado, esta demanda cuenta de México con Distribución responsable de México.
 - Es importante que para el efecto de realizar la activación correcta se proceda a realizar la revalidación de datos en SED antes de la activación o bien, Post-Validación si la cuenta ya está activa agregando el convenio correctivo y Pagaré con los datos correctos.
 - No se recibirán Contratos donde se detecte que se capturo el domicilio con abreviaturas o números que no hagan referencia al domicilio físico así mismo domicilios capturados con interiores que no existan en el comprobante y que ocasionen una post validación eliminando los calcos (literales) activados inicialmente para corregirlos en base al comprobante de domicilio.
 - El detectar la captura de la activación con errores premeditados ya sean ortográficos u omisiones en los cabezales del suscriptor (nombre y dirección) serán considerados como rechazo definitivo y no aplicará a post validación.
 - El Pagaré debe de venir como está mente bien requisitado y firmado por el suscriptor, por ningún motivo se aceptará el Contrato si el Pagaré se encuentra roto o sin firmas o con alguna leyenda o con alguna impresión o marca posterior del mismo. En ambas casos se ingresará como Contrato con sin Pagaré al Master y Distribuidor Directo para la sustitución o cancelación. De no sustituir se pasará al archivo Programa Domicilio.
 - Las Mesas de Validación SKY deben verificar en el sistema que no exista la activación coincidir contra los diseñados en el Contrato y los comprobantes solicitados por SKY.
 - El Pagaré del Contrato impreso no podrá ser corregido, por lo que de existir alguna anomalía de las ya mencionadas en el punto anterior se tendrá que cancelar dicho Contrato y generar con el mismo folio un nuevo Contrato entregando ambos a la Mesa de Validación SKY.
-
- Para los casos de Contratos impresos a través de SED (Sistema Electrónico de Contratos) en caso de error en el llenado del Pagaré con sólo sustituir el Pagaré que viene anexo y el folio será aceptado.
-
- De no cumplirse o anterior, para el Master no se deberá ningún porcentaje del esquema de comisiones para facturación solo se deberá el concepto Compromiso de Servicio de Instalación para el Distribuidor Directo de México.
-
- Las Mesas de Validación SKY así como las de los Masters tienen la facultad para realizar cambios de información en el Sistema de Contratos (SICOR) sólo para los campos siguientes:
 - ▶ Número de Contrato
 - ▶ Nombre de Suscriptor. Todo cambio en este campo deberá realizarse con el fin de que el nombre coincida con el de identificación.
 - ▶ Domicilio de Suscriptor. No es necesario realizar cambio en este campo si el género, número y base de la dirección no cambian, por ejemplo si la calle es Jorge Ibañez y se pretende cambia a Jorge Ibañez. Si a corrección cambia el sentido, es necesario realizar el cambio en SICOR, por ejemplo la calle dice Colima y se cambia a Colima.
 - ▶ Número Telefónico
- El proceso de validación en SED no permite la corrección del Contrato.

Motivos de Rechazo de Contrato

Introducción: A continuación se presentan las tablas de Motivos de Rechazo de los Contratos, tanto para los que fallan sus condiciones de operación (Objetivo y/o Subjetivo).

Tabla de Motivos de Rechazo Definitivos Imagen

#	ID	Causa	Motivo de Rechazo	Soluciones	Tipo
Lancos de contrato					
1	10	01	Falta de inscripción en el padrón	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
4	10	01.4	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
5	10	01.4	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
6	10	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
6	10	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Documentación					
8	10	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
7	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
8	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
9	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
10	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
11	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
12	20	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Indicadores					
13	30	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Requisitos					
14	30	01.4	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
15	30	01.4	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
16	30	01.4	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Procedimientos					
17	40	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
18	40	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
19	40	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
20	40	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
21	40	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Financiero					
22	50	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
23	50	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
24	50	01	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo

Tabla de Motivos de Rechazo Parciales Imagen

#	ID	Causa	Motivo de Rechazo	Soluciones	Tipo
Lancos de contrato					
1	1	AD	Falta de inscripción en el padrón	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
2	2	L	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
3	3	L	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
4	4	AE	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
5	5	R	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Documentación					
6	6	J	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
7	7	C	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
8	8	C	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
9	9	C	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
10	10	C	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Indicadores					
11	11	AD	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Requisitos					
12	12	U	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
13	13	F	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo
Procedimientos					
14	14	6	Falta de inscripción en el padrón con falta de domicilio	Impedir la inscripción de los datos	Objetivo

Continúa en la página siguiente

Motivos de Rechazo de Contrato, Continúa

Estatus Final de Validación

Los Contratos que ingresen como extemporáneos y con motivos de rechazo, las Mesas de Validación SKY los clasificarán e ingresarán como Liberado Parcial o Rechazo Definitivo según las normativas establecidas.

De haber generado la corrección satisfactoriamente, es procedente a la liberación para la facturación correspondiente. En caso contrario se aplicará la liberación correspondiente al cuadro que a continuación se indica.

Tipos de Motivo de Rechazo	1er. Ingreso a SKY	2da. Ingreso a SKY (sin corrección)
Omisión de firmas Cláusulas ilegales	Si el Contrato no es extemporáneo, se devuelve para su corrección	Rechazo Definitivo
Contratos sin identificación y comprobante de domicilio. Firmas no concider con identificación		Liberado Parcial
Contrato con cualquier otro motivo de rechazo		
Activación con número y nomenclatura definida y pretender cambiar a "Domicilio Conocido GIS" aplica para cualquiera de los 2 campos	Rechazo Definitivo no se regresa para corrección	No aplica
Alteraciones en los comprobantes (identificación, domicilio, copias de las tarjetas de Crédito o Débito, Cartas de Aceptación, Cartas Responderiva, etc.)	Rechazo Definitivo no se regresa para corrección	No aplica

Liberado Parcial - NO se libera la facturación de compras por concepto Servicio de Instalación SKY 400

Rechazo Definitivo - NO se otorgará ninguna comisión para facturación o explotación de instalación para el servicio de Instalación SKY 400 distribuidores en México, E.U.A. y Canadá. NO aplica Comercial

Nota: Es importante que el Contrato sea devuelto para su corrección por parte de algún distribuidor en México, América Central o Caribe (quien es el responsable) deberán de anexarse nuevamente para su validación.

Este cuadro aplica a todo el país de conformidad con las vigentes, para una visión más amplia remítase a los Motivos de Rechazo.

Si el Contrato no es retornado aplica el cargo operativo establecido por SKY.

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas

En que casos se deberá realizar una Post-Validación de información

Cuando el Distribuidor, Comercializador Master o Mensajero de Validación SKY, detecta que hubo algún dato que no coincide en el sistema contra la documentación física en los campos nombre y dirección después de activar la cuenta, deberá incluir oportunamente correo o modificatorio con los datos correctos y sustituir el Haceré, además de realizar una Post-validación en SLC (Sistema Electrónico de Contratos).

Para los casos de Ventas Telemarketing se gracias a un Instalador Externo se procederá a liberar la conexión e impre y cuando el área de Ventas se comprometa a entregar la Post-validación en un periodo de 7 días hábiles después de su liberación.

El Instalador Externo podrá solicitar la autorización por escrito al área de Ventas para instalar y activar la línea como se encuentra el Prospecto en SEC, siendo esta área la encargada de realizar la post-validación correspondiente para su entrega a la Mesa de Validación SKY. Cuando el instalador no tiene mail de seguimiento se informará a la activación de las líneas deberá hacer a través de una revalidación de datos.

Se solicitará se realice la Post-validación en SEC si los campos se hicieron en los siguientes campos:

- Nombre (Cambio por otro)
- Calle
- Complementos (interior)
- Colonia

A continuación se detallan las causas para las que aplica la Post-validación:

Nombre:

- Apellidos invertidos
- Falta de ortografía
- Complementos
- Uso incorrecto de espacios

Dirección:

- Calle, Colonia y Número interior y exterior
- Cuando cambia totalmente
- Complementos
- Actualizaciones
- Uso incorrecto de espacios

Nota: Por ningún motivo se permitirá cambiar totalmente el nombre, se tendrá que anexar una cesión de derechos debidamente requisitada.

Si el Contrato ingresa con alguna cesión a las Mesas de Validación SKY con la omisión de la Cesión de Derechos se clasificará en Sistema como Proceso Definitivo.

En Resumen Aplica Post-Validación

- Cambios totales y parciales de calle, colonia y número
- Errores ortográficos no premeditados en nombre de Suscriptor y calle
- Complementos que no sean artículos y abreviaturas permitidas por SLC
- Omisión de espacios no premeditados
- Cambio de colonia no mencionado en Suscriptor
- Datos en SLC capturar otro dato
- Capturar referencias en el campo calle y sustituirlo a "Domicilio Completo"
- Capturar asentamientos en el campo calle
- Omisión de abreviaturas de SEC
- Abreviaturas no aprobadas por SKY (consultar las tablas de abreviaturas)

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas, Continúa

Ejemplos para los casos en donde se requiere la Post-Validación

<p>Los cambios totales o parciales en campos:</p> <p>Calle, Núm. Ext. E. Hwy Colonia requiere su maltrato. Post-Validación no cumplir</p> <p>Calle Dice en Contrato: Emiliano Zapata Debe decir: Venustiano Carranza</p> <p>Número Dice en Contrato: 20 Debe decir: 200</p> <p>Colonia Dice en Contrato: Domingo Debe decir: Obvera</p>	<p>Cambios parciales y/o totales</p> <p>Dice en Contrato: Colina Debe decir: Colina</p> <p>Dice en Contrato: Atzacó Debe decir: Apatzaco</p> <p>Omisión y/o uso incorrecto de espacios</p> <p>Dice en Contrato: Mz. 3160 Debe decir: Mz 31 60</p> <p>Dice en Contrato: Franciscovilla Debe decir: Francisco Villa</p>
<p>Complementos (diferencias en la calle)</p> <p>Dice en Contrato: República Debe decir: República del Salvador</p>	<p>Inversión de Datos</p> <p>Dice en Contrato: Chamón Melchor Debe decir: Melchor Chamón</p>
<p>Sustitución de "S/N" a: S/N, 00, S/N, SN, etc.</p> <p>Dice en Contrato: S/N Debe decir: SN</p>	<p>Capturas de Referencias en la calle</p> <p>Dice en Contrato: Junto al kínder Debe decir: Frente al kínder</p>
<p>Cambios Parciales y/o complementos</p> <p>Dice en Contrato: Bustamante Debe decir: Centro de Bustamante</p>	<p>Datos Incompletos</p> <p>Dice en Contrato: Dom Dom Debe decir: Dominio Convidado</p>
<p>Datos redundantes</p> <p>Dice en Contrato: Calle Guernica Debe decir: Guerrero</p>	<p>Abreviaturas que no aprobadas por SKY</p> <p>Dice en Contrato: Fom San Pablo Debe decir: Camino San Pablo</p>
<p>Repetir datos en dos campos diferentes (Aunque el comprobante así venga indicado)</p> <p>Dice en Contrato: Carrío Calle: Ejido San Augusto Campo Colonia: Ejido San Augusto</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Dominio Convidado Campo Colonia: Ejido San Augusto</p> <p>*No aplica si el comprobante especifica una numeración cerrada.</p>	<p>Captura de Asentamientos en el campo calle</p> <p>Dice en Contrato: Campo calle: Fracc. Terranova</p> <p>Debe decir: Campo Calle: Dominio Convidado Campo Colonia: Fracc Terranova</p>

Continúa en la página siguiente

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas, Continúa

Escenarios para determinar si aplica Post-Validación

Contrato	Convenio	Pagaré	SICC	Siebel	Aplica Post-Validación
Si	Si	Si	No	No	Si
No	No	Si	Si	No	
No	Si	Si	Si	No	No
Si	Si	Si	No	Si	
Si	No	No	No	Si	
Si	No	Si	Si	Si	
No	Si	Si	No	Si	
No	Si	Si	Si	Si	

En Resumen

En que casos aplica Post-validación	Si o No
Si la información en Siebel es incorrecta, independientemente de que la información sea correcta o no en el Contrato, Convenio Modificatorio o SICC.	Si
Contratos que tengan la letra "N" En este caso la Mesa de Validación del Master deberá actualizar los datos en el Sistema de Contratos (SICC). No es necesario el convenio modificadorio.	No

Generar un nuevo prospecto en SEC

Capturar y generar un nuevo prospecto con los datos correctos solamente para verificar que con los cambios no exista ningún adeudo o pendiente con la empresa.

Si el prospecto es aceptado

- El distribuidor deberá imprimir o descargar el contrato en sus datos en un archivo de contrato, llenar convenio modificadorio y Pagaré con los datos correctos (ver apartado de Convenio Modificatorio).
- La Mesa de Validación del Master deberá actualizar la información en el Sistema de Contratos (SICC) de acuerdo al contrato, el Contrato se debe enviar para pasar por el área de validación. Asimismo el distribuidor debe actualizar el Contrato y enviarlo a las Mesas de Validación SKY.
- La Mesa de Validación SKY procederá a realizar la actualización final previa verificación de información.

Convenio Modificatorio para Post-Validación

El Convenio Modificatorio es utilizado para complementar, corregir o modificar la información en el Contrato de suscriptor. En paralelo se deberá generar la Post-Validación con los datos corregidos en el convenio.

Continúa en la página siguiente

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas,

Continúa

En que casos se libera el Contrato

Al crear un prospecto para la Post-Validación de la dirección el sistema SEC ineludiblemente va a rechazar el prospecto.

Si la pantalla de "Seguimiento de Prospectos Rechazados", nos muestra el motivo del rechazo "Cuentas Activas" y de no existir un contrato, quer la pantalla de "El Contrato" se libera. El motivo que el sistema le muestra al Contrato que tenemos físicamente, la Mesa de Validación SKY validará que los datos del prospecto se hayan capturado completamente y buscaremos en el historial.

La Mesa de Validación SKY lo validará (Según contrato) y procederá a marcar los cambios en Siebel.

Si el prospecto es rechazado

- El Distribuidor deberá imprimir y anexar al Contrato así y a primera hoja del Historial "Seguimiento de Prospectos Rechazados".
- Tener Contrato Modificado.
- Tener Pagués en línea de recibidos.
- Comercialización a Mayor Precio actualizar la información en el Sistema de Contratos (FICD).
- Anexar esta documentación al Contrato y entregarla a las Mesas de Validación SKY.
- Las Mesas de Validación SKY validarán el Contrato según Políticas y procederán a realizar los cambios en Siebel.
- Si el Contrato presenta algún adeudo, pendiente o es una cuenta carousel se rechazará definitivamente.
- Si la pantalla "Seguimiento de Prospectos Rechazados" no muestra la cuenta del Contrato que tenemos físicamente, no será motivo de rechazo, siempre y cuando se haya capturado correctamente.
- Si un Contrato fue reagendado para que se elabore la Post-Validación de datos en SEC y se ingresa por segunda ocasión a las Mesas de Validación SKY sin haberse realizado o el no se anexa la primera hoja del historial de "Seguimiento de Prospectos Rechazados" se generará una Post-Validación con los datos incorrectos, el Contrato se clasificará como rechazo definitivo.
- Las Mesas de Validación SKY, al rechazar definitivamente deben anexar la pantalla Siebel al Contrato para justificar el rechazo.

No Aplica Post-Validación

- Comprobante de domicilio e identificación: Alianza debe ser Alianza.
- Firmas migratorias en las empresas: Delegación/Población, Ciudad o Municipio.
- Entre otras (Si no difieren en su totalidad).
- Domicios parciales en la copia cuando se activó con el dato "EN".
- Contratos de singular o plura.
- Si el comprobante de domicilio no se ajusta a las abreviaturas establecidas por SKY pero se activa correctamente.

Nota: Para las abreviaturas no se debe utilizar el signo de © punto.

Aplicación de Rechazo Definitivo

Las Mesas de Validación SKY al detectar que el prospecto tuvo un rechazo debe verificar la data en el sistema Siebel las cuentas que aparecen en la pantalla para "Seguimiento de Prospectos Rechazados" en el sistema SEC.

Al de el caso que el comprobante tiene un adeudo y/o pendiente de marca en presa, las Mesas de Validación SKY, no se dan las cuentas correspondientes al Símbolo. Clasificarán como Rechazo Definitivo. Contrato, anexando las pantallas de Siebel para explicar y dar los argumentos para cualquier aclaración.

Continúa en la página siguiente

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas, Contínua

Post-Validación del Nombre

Al crear un prospecto para la Postvalidación de Nombre, al ingresar los mismos datos de la creación de la cuenta SEC rechazado en automático el prospecto los parámetros para liberar el Cliente serán los siguientes:

- No tiene embargo cobrado
- No debe tener una cuenta canusc
- No hay penalización
- Desactivar créditos
- Si se anexa la primera Hoja del Historial de Seguimiento de Prospectos Rechazados, desactivar el cobro de cuota de canusc.

Tras finalizar el Sistema SEC, el nombre "Cuenta SE para Activos" las Mesas de Validación SKY lo validará (Según políticas) y procederá a mostrar los cambios en Fictol.

Suscriptor de un solo apellido

En caso de ser un prospecto, tras ser creado el registro Nombre (+), Apellido y Paterno, Apellido Materno tal como aparecen en la identificación oficial presentada por el cliente, si el cliente cuenta con solo un Apellido, este se captura en el campo correspondiente y en el otro campo se ingresará únicamente un punto.

Si adicional a suscribir el cambio en algún momento aparece una 'X' en cualquier Post-Validación en SEC.

Nota: Las Mesas de Validación SKY realizarán el cambio en el sistema Sictol (Eliminación del punto).

Continúa en la página siguiente.

Post-Validación de información en SEC para cuentas Activas, Continúa

Prospecto Generado Presenta Adeudo

Si se presenta algún adeudo al capturar el nombre correcto en Meses de Validación SKY, deberá verificarse en Siebel la(s) cuenta(s) que el Sistema SKY muestra como 'Seguimiento de Prospecto Rechazado'.

Para honorarios se verificarán los siguientes datos:

- Dirección
- Teléfono
- Estado
- Correo

Cuentas	Validar Datos	Nombre Apellido
Cuenta	601170022	Corporativo <input type="checkbox"/> DDD <input type="checkbox"/>
Dirección	TN P. MONTEMAR	Nombre
Calle	RUBEN JARAMILLO	Población
Municipio	MONTEMAR	Estado
Cod. Postal	44488	Teléfono

De no encontrar alguna coincidencia por vínculo se procede a validar el Contrato y a realizar los cambios en SIEDEL.

Símbolos				
Índice	Código de cliente	T. Teléfono	N. Teléfono	Nombre
1	✓	950005	000000	JULIO

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC

Introducción El Sistema Electrónico de Contratos (SEC) es una herramienta en la cual se podrán generar Contratos para el cliente al terminar las de la programación.

Para su correcta implementación, agrandar al sistema correctamente, a informarlo en particular con una base de datos confiable por ello es importante leerse los manuales y procedimientos operativos del sistema SEC, a fin de que todo prospecto generado sea validado y aceptado.

Registro del Campo Calle (Abreviaturas) Al registrar en GLU el domicilio donde se va a instalar el equipo (Activador) es necesario abreviar la información de domicilio proporcionado por el suscriptor de acuerdo a los campos disponibles en el sistema:

TIPOS DE VIALIDAD			
Andador	ANDR	Autopista	AUT
Avenida	AV	Carretero	BLVD
Calzada	CALZ	Calle	CALLE
Calificación	CJON	Caminó	CAM
Carretera	CARR	Cerrada	CDA
Circulo	OTO	Circunvalación	CVLN
Diagonal	DIAG	Eje	EJE
Entrada	ENT	Glaceta	GTA
Líbramento	LIB	Merque	PARQ
Paseaje	PSJ	Paseo	PSO
Periférico	PERIF	Plaza	PZA
Plazuela	PZLA	Privada	PRIV
Prolongación	PROL	Retorno	RET
Rinconada	RCDA	Vereda	VDA
Vía	VIA	Viajeto	VDTO
Norte	NTE	Sur	SUR
Oriente	OTE	Poniente	PTE
Superficie	SMZ		

Nota: Para las abreviaturas (C) se deberá utilizar el signo de paréntesis (,)

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC, Continúa

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en el campo de calle

Situación	Ejemplos	Ejemplo																																														
La denominación o nombre de la calle es numérica o alfabética.	<p>Se define que utilice la palabra Calle según el tipo de numeración.</p> <p>Nota: Esto solo aplica a la impresión o captura de datos en un sistema de gestión de información.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NUM EXTERIOR</th> <th>NUM INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CALLE 100A</td> <td>001</td> <td>000004</td> </tr> <tr> <td>CALLE 10</td> <td>04</td> <td>002572E</td> </tr> <tr> <td>CALLE 80</td> <td>802</td> <td>100000</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	CALLE 100A	001	000004	CALLE 10	04	002572E	CALLE 80	802	100000																																		
CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR																																														
CALLE 100A	001	000004																																														
CALLE 10	04	002572E																																														
CALLE 80	802	100000																																														
Cuando el nombre de la calle tiene algún tipo de denominación como NORTE, SUR, ORIENTE, PONIENTE.	<p>Se captura el nombre indicado y después el tipo de denominación en forma abreviada.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ABREVIATURA DE DENOMINACIÓN</th> <th>ABREVIATURA DE ORIENTACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NORTE</td> <td>NTE</td> </tr> <tr> <td>SUR</td> <td>SUR</td> </tr> <tr> <td>ORIENTE</td> <td>OTE</td> </tr> <tr> <td>ORIENTE</td> <td>OTE</td> </tr> </tbody> </table>	ABREVIATURA DE DENOMINACIÓN	ABREVIATURA DE ORIENTACIÓN	NORTE	NTE	SUR	SUR	ORIENTE	OTE	ORIENTE	OTE	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NUM EXTERIOR</th> <th>NUM INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CALLE 100 NORTE</td> <td>001</td> <td>000004</td> </tr> <tr> <td>CALLE 10 SUR</td> <td>04</td> <td>002572O</td> </tr> <tr> <td>CALLE 22 SUR</td> <td>228</td> <td>CASA 2</td> </tr> <tr> <td>CALLE 333 OTE</td> <td>333</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NUM EXTERIOR</th> <th>NUM INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10 ORIENTE OTE</td> <td>102</td> <td>000005</td> </tr> <tr> <td>10 ORIENTE SUR</td> <td>08</td> <td>000007</td> </tr> <tr> <td>CALLE 10 SUR</td> <td>1000</td> <td>000002</td> </tr> <tr> <td>10 ORIENTE OTE</td> <td>07</td> <td>COND 20</td> </tr> <tr> <td>10 SUR OTE</td> <td>08</td> <td>000008</td> </tr> <tr> <td>10 SUR OTE</td> <td>100</td> <td>PR 74</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	CALLE 100 NORTE	001	000004	CALLE 10 SUR	04	002572O	CALLE 22 SUR	228	CASA 2	CALLE 333 OTE	333	100	CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	10 ORIENTE OTE	102	000005	10 ORIENTE SUR	08	000007	CALLE 10 SUR	1000	000002	10 ORIENTE OTE	07	COND 20	10 SUR OTE	08	000008	10 SUR OTE	100	PR 74
ABREVIATURA DE DENOMINACIÓN	ABREVIATURA DE ORIENTACIÓN																																															
NORTE	NTE																																															
SUR	SUR																																															
ORIENTE	OTE																																															
ORIENTE	OTE																																															
CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR																																														
CALLE 100 NORTE	001	000004																																														
CALLE 10 SUR	04	002572O																																														
CALLE 22 SUR	228	CASA 2																																														
CALLE 333 OTE	333	100																																														
CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR																																														
10 ORIENTE OTE	102	000005																																														
10 ORIENTE SUR	08	000007																																														
CALLE 10 SUR	1000	000002																																														
10 ORIENTE OTE	07	COND 20																																														
10 SUR OTE	08	000008																																														
10 SUR OTE	100	PR 74																																														
El nombre de la calle es demasiado largo y no es posible capturar en el campo asignado.	<p>El sistema SEC se capturará hasta donde permita el campo.</p>	<p>El área de validación evaluará los datos ingresados completando la dirección en el campo de comentario (si aplica).</p> <p>Ejemplo: CALLE 100 SUR COND PALMA REAL DEPTO 304</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NUM EXTERIOR</th> <th>NUM INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AVENIDA PALMA REAL</td> <td>100 SUR</td> <td>CASA 18</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: En su mayoría pueden ser direcciones en estado de Guatemala.</p>	CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	AVENIDA PALMA REAL	100 SUR	CASA 18																																								
CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR																																														
AVENIDA PALMA REAL	100 SUR	CASA 18																																														
En un caso de avenida rural que se trate de un trazo de un loteo o loteo de un loteo, la denominación de la calle o el número o cualquier otro dato que en el componente de denominación de la calle o se encuentre en blanco.	<p>Se capturará en el campo Calle el nombre de la vivienda o vivienda principal del tracto de loteo, ya que el campo de calle no podrá ser dejado en blanco.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NUM EXTERIOR</th> <th>NUM INTERIOR</th> <th>CC. DIA</th> <th>JEFE MUN. O MUNICIPAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CALLE 100 SUR</td> <td>100</td> <td>DEPTO 104</td> <td>LDS CUNY</td> <td>CUNY</td> </tr> <tr> <td>CALLE 100 SUR</td> <td>100</td> <td>DEPTO 204</td> <td>SAN RAFAEL</td> <td>DEPTO 204</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	CC. DIA	JEFE MUN. O MUNICIPAL	CALLE 100 SUR	100	DEPTO 104	LDS CUNY	CUNY	CALLE 100 SUR	100	DEPTO 204	SAN RAFAEL	DEPTO 204																															
CALLE	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR	CC. DIA	JEFE MUN. O MUNICIPAL																																												
CALLE 100 SUR	100	DEPTO 104	LDS CUNY	CUNY																																												
CALLE 100 SUR	100	DEPTO 204	SAN RAFAEL	DEPTO 204																																												

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC, (Continúa)

Ejemplos para realizar la captura correcta en SEC en el campo de calle (Continúa)

Nombre	Entradas...	Ejemplo																
Las Calles de Hidalgo de la PERMANZANA, cuando se una y el número anterior o siguiente con Manzana y Calle (Ejemplo de BENITO JUAREZ, O. 100)	Se captura la palabra como dice PERMANZANA, según la abreviatura de manzanas y calles, se captura el número anterior o siguiente, cuando se una y el número de calle.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NÚM. EXTÉRIOR</th> <th>NÚM. INTERIOR</th> <th>COLONIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERMANZANA 39 AND CILLOS</td> <td>410</td> <td>20018</td> <td>PERMANZANA 39</td> </tr> <tr> <td>JUAREZ 100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>MATEO</td> </tr> <tr> <td>JUAN VILLAN</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>PERMANZANA 39</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NÚM. EXTÉRIOR	NÚM. INTERIOR	COLONIA	PERMANZANA 39 AND CILLOS	410	20018	PERMANZANA 39	JUAREZ 100	100	100	MATEO	JUAN VILLAN	100	100	PERMANZANA 39
CALLE	NÚM. EXTÉRIOR	NÚM. INTERIOR	COLONIA															
PERMANZANA 39 AND CILLOS	410	20018	PERMANZANA 39															
JUAREZ 100	100	100	MATEO															
JUAN VILLAN	100	100	PERMANZANA 39															

Calles que requieran una abreviatura alfanumérica

Se capturará primero el número y posteriormente la abreviatura de la ciudad y finalmente el nombre de la calle

SE INDICA NOMBRE	SE UTILIZA LA ABREVIATURA	EJEMPLO CAPTURA DE CALLE
PRIMERA	1A	1A CALLE SAN PEDRO
PRIMERA	1RO	100 CALLE PRIMA
PRIMERA	1ER	1ER AVENIDA KAMILETEC
SEGUNDA	2DA	2DA CALLE DE LA VILLA PALMITAS
SEGUNDA	2DO	2DO AVENIDA JUREL O ALVARADO
TERCERA	3A	3A CALLE CALLE
TERCERA	3ER	3ER CALLE GUADALUPE VICTORIA
TERCERA	3ER	3ER CALLE TENOCHTILAN
CUARTA	4A	4A CALLE CALLE
CUARTA	4TO	4TO CALLE CALLE Y VILLA
QUINTA	5A	5A CALLE JUREL O ALVARADO
QUINTA	5TO	5TO CALLE ZARAGOZA
SEXTA	6A	6A CALLE CALLE
SEXTA	6TO	6TO CALLE CALLE
SEPTIMA	7A	7A CALLE CALLE
SEPTIMO	7MO	7MO CALLE CALLE
OCTAVA	8A	8A CALLE CALLE
NOVENA	9A	9A CALLE CALLE
NOVENA	9A	9A CALLE CALLE
DECIMO	10MO	10MO CALLE CALLE
DECIMO	10A	10A CALLE CALLE

En caso de que la abreviatura alfanumérica sea superior a la décima se utilizarán las abreviaturas siguiendo el mismo orden de la tabla anterior, por ejemplo:

SE INDICA NOMBRE	SE UTILIZA LA ABREVIATURA	EJEMPLO CAPTURA DE CALLE
DECIMO PRIMERA	11A	11A CALLE CALLE
VEGECIMO	20MO	20MO CALLE CALLE

Siempre que sea una abreviatura alfanumérica aunque no presente ningún complemento no se debe abreviar la palabra Calle, por ejemplo:

1RO
 6TO
 7A

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC, Continúa

Captura de Domicilios Conocidos en SEC

Si...	Entonces...
<p>En una zona rural o conglomerado de domicilio no asentada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un Nombre Oficial asignado por las autoridades • No indica Nombre de la Calle (tiene Encaja y en blanco) • Indica que no existe Nombre asignado a Calle o Vialidad • Indica Referencias • Se repite Nombre de la Localidad o Asentamiento <p>Nota: Es importante capturar la Calle con la Denominación "En Nombre" "Principal", etc., siempre y cuando físicamente la Calle tenga asignada esta referencia y/o descripción.</p>	<p>Se captura con la denominación DOMICILIO CONOCIDO y se obtendrán las referencias necesarias que serán capturadas en los campos de entre calle 1 y 2, a fin de ubicar perfectamente el domicilio.</p>

Registro Campo Número

Permite saber el "Tipo de Vivienda" y las referencias necesarias para ubicar el domicilio. Los siguientes botones ayudan para la captura de el campo Número de la Vivienda.

Exterior: Número que identifica en la calle y vía.

Interior: Identifica la vivienda (Departamento, apartamento, etc.) y el número de la misma.

Abreviaturas para Número Exterior

EXTERIOR			
KILOMETRO	KM	MANZANA	MZ
LOTES	LT	SUPERMANZANA	SMZ
COTON	COTO	TABLERO	TABLERO
SECCION	SECC	PLANO	PLANO
MODULO	MOD	PARCELA	PARCELA
VILLA	VILLA	NAVE	NAVE
UPERMANZANA	UPMZ	MURETE	MURETE
FACULTAD	FAC	EDIFICIO	ED
TORRE	TORRE	ENTRADA	FNT
FIS	FIS		

- Se deberá capturar el número exterior de la calle siempre se registrará un número.

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC,

Continúa

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en el campo de Número Exterior

El vehículo está en camino	Ejemplos		
Situación	Entradas	Ejemplo	
El propietario proporciona NO la numeración (Número est, DISTRITO, Manzanilla y Lote)	Ha de tenerse dentro de la MZ y LT con el número exterior	NUM EXTERIOR	NUM INTERIOR
		KM 105.5 MZ 2 LT 23 5M7 4	EN BLANCO
La validación corresponde a una Carretera	Se registrará en el campo número exterior, el número con la abreviatura KM en espacios intermedios en blanco	CALLE	NUM EXTERIOR
		CARR FEDERAL MEXICO TOLUCA	KM 17.5
La vía del correspondiente "DOMICILIO CONOCIDO"	Se registrará en el campo número exterior la abreviatura "SN" si no existe número exterior o en su caso el número de la asignado por las autoridades.	CALLE	NUM EXTERIOR
		DOMICILIO CONOCIDO	SN
		Nota: NO utilizar abreviaturas como "DOMICILIO CONOCIDO"	
El suscriptor indica que no existe un número exterior	Se registrará en el campo número exterior la abreviatura "SN" (este campo NO se deberá de dejar en blanco) y se captura el número interior en caso de que exista.	CALLE	NUM EXTERIOR
		BLVD ADOLFO LOPEZ MATEOS	NUM INTERIOR
			NUM INTERIOR
			1 DE 24 PB
		Nota: NO dejar espacios entre abreviaturas que sí.	

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC,

Continúa

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en el campo de Número Interior

Si se registra en campo...	Entonces...																																																									
número de edificio o predio que indica el tipo de vivienda (Departamento, apartamento, etc.)	<p>ABRIL 2014 CASO 011. ZONA PARA NUMEROS INTERIORES</p> <p>Para ingresar los tipos de viviendas en Excel se sigue la siguiente estructura:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">INTERIORES (PIR) (VIVIENDA)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condominio</td> <td>COND</td> <td>Casa</td> <td>CASA</td> </tr> <tr> <td>Condominio</td> <td>COND</td> <td>Departamento</td> <td>DEPTO</td> </tr> <tr> <td>Departamento</td> <td>DEPTO</td> <td>Altos</td> <td>ALT</td> </tr> <tr> <td>Local</td> <td>LOC</td> <td>Plantas Baja</td> <td>PB</td> </tr> <tr> <td>Oficina</td> <td>OF</td> <td>Plantas Alta</td> <td>PA</td> </tr> <tr> <td>Plantas altas</td> <td>PH</td> <td>Tan</td> <td>PISO</td> </tr> <tr> <td>Suite</td> <td>SUITE</td> <td>Poste</td> <td>POSTE</td> </tr> <tr> <td>Arzador</td> <td>ANDR</td> <td>Mezanina</td> <td>MEZZ</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Símbolo</th> <th>Descripción</th> <th>Ejemplo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NÚM. PRIMARIO</th> <th>NÚM. INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AV. 14 de Julio</td> <td>14</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>AV. LOS RECENTES SUR</td> <td>17</td> <td>L-16L X DEEP 30</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR</td> <td>38</td> <td>PISO 14 C/14Y 18</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>Un mismo número se repite en la misma ciudad</td> <td>El número interior se repite de 4 a 6 dígitos (-)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INTERIORES (PIR) (VIVIENDA)				Condominio	COND	Casa	CASA	Condominio	COND	Departamento	DEPTO	Departamento	DEPTO	Altos	ALT	Local	LOC	Plantas Baja	PB	Oficina	OF	Plantas Alta	PA	Plantas altas	PH	Tan	PISO	Suite	SUITE	Poste	POSTE	Arzador	ANDR	Mezanina	MEZZ	Símbolo	Descripción	Ejemplo			<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NÚM. PRIMARIO</th> <th>NÚM. INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AV. 14 de Julio</td> <td>14</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>AV. LOS RECENTES SUR</td> <td>17</td> <td>L-16L X DEEP 30</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR</td> <td>38</td> <td>PISO 14 C/14Y 18</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NÚM. PRIMARIO	NÚM. INTERIOR	AV. 14 de Julio	14	3	AV. LOS RECENTES SUR	17	L-16L X DEEP 30	INTERIOR	38	PISO 14 C/14Y 18	Un mismo número se repite en la misma ciudad	El número interior se repite de 4 a 6 dígitos (-)	
INTERIORES (PIR) (VIVIENDA)																																																										
Condominio	COND	Casa	CASA																																																							
Condominio	COND	Departamento	DEPTO																																																							
Departamento	DEPTO	Altos	ALT																																																							
Local	LOC	Plantas Baja	PB																																																							
Oficina	OF	Plantas Alta	PA																																																							
Plantas altas	PH	Tan	PISO																																																							
Suite	SUITE	Poste	POSTE																																																							
Arzador	ANDR	Mezanina	MEZZ																																																							
Símbolo	Descripción	Ejemplo																																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALLE</th> <th>NÚM. PRIMARIO</th> <th>NÚM. INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AV. 14 de Julio</td> <td>14</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>AV. LOS RECENTES SUR</td> <td>17</td> <td>L-16L X DEEP 30</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR</td> <td>38</td> <td>PISO 14 C/14Y 18</td> </tr> </tbody> </table>	CALLE	NÚM. PRIMARIO	NÚM. INTERIOR	AV. 14 de Julio	14	3	AV. LOS RECENTES SUR	17	L-16L X DEEP 30	INTERIOR	38	PISO 14 C/14Y 18																																												
CALLE	NÚM. PRIMARIO	NÚM. INTERIOR																																																								
AV. 14 de Julio	14	3																																																								
AV. LOS RECENTES SUR	17	L-16L X DEEP 30																																																								
INTERIOR	38	PISO 14 C/14Y 18																																																								
Un mismo número se repite en la misma ciudad	El número interior se repite de 4 a 6 dígitos (-)																																																									

Registro campo Entre Calles

Los siguientes criterios aplican para las casas o edificios que no tienen calles que proporcionen una mejor ubicación del domicilio.

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en los campos de Entre Calles

Si...	Entonces...
Se proporcionan direcciones.	Se deberá de capturar de acuerdo a los parámetros autorizados.
No existen calles perpendiculares al domicilio.	Se deberá de tener alguna referencia que ayude a ubicar con mayor facilidad el domicilio.

Registro campo Colonia o Asentamiento

Los siguientes criterios aplican para identificar el lugar de acuerdo al nombre y tipo de asentamiento (Colonia, Fraccionamiento, pueblo ranchería, unidad habitacional, etc.)

Nota: Para registrar la colonia primero se debe introducir el C.P. para que el SEC despliegue una lista de Colonias Ligadas a ese Código Postal.

Nota: Debido a que el sistema SEC no tiene disponible un campo específico para el tipo de asentamiento (Colonia, Fraccionamiento, pueblo ranchería, unidad habitacional, etc.) se capturará de forma conjunta.

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC, Continúa

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en el campo de Colonia o Asentamiento

SI	Ejemplos...																														
<p>Cuando una colonia se capture como un conjunto de SUPERVALORIZA (es común en el nombre de BENITO JUÁREZ, D. Roa)</p>	<p>Se captura como SUPERVALORIZA, no se debe capturar abreviada.</p> <table border="1"> <tr> <td>2000000</td> <td>MULTIPLIN</td> <td>COLONIA</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>JULIAN MARCANO</td> <td>BENITO JUAREZ</td> <td>FRAC 04</td> <td>77000</td> </tr> <tr> <td>SUPERVALORIZA SOC</td> <td>BENITO JUAREZ</td> <td>FRAC 04</td> <td>77000</td> </tr> <tr> <td>SUPERVALORIZA SOC</td> <td>BENITO JUAREZ</td> <td>FRAC 04</td> <td>77000</td> </tr> </table>	2000000	MULTIPLIN	COLONIA	0	JULIAN MARCANO	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000	SUPERVALORIZA SOC	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000	SUPERVALORIZA SOC	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000														
2000000	MULTIPLIN	COLONIA	0																												
JULIAN MARCANO	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000																												
SUPERVALORIZA SOC	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000																												
SUPERVALORIZA SOC	BENITO JUAREZ	FRAC 04	77000																												
<p>Si la colonia se captura como un asentamiento</p>	<p>Se captura como un asentamiento y después el asentamiento. Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> BENITO JUAREZ # 1 Y 2DA SECCION JOSE MARIA VECILLAS Y PAVON # COLIADO 3-11 OSPEÑARIA # 3 Y 4 SECCIONES 																														
<p>Cuando se refiere la captura en SEC de nombre de colonia indicado con el suscripto y éste menciona tipo de asentamiento como un MULTIPLO (Pública y Privada)</p>	<p>En el campo de colonia se deberá seleccionar de la lista desplegable la que corresponda al tipo de asentamiento de la valoración que pudiera existir como comprobante de dominio y el listado que surge con el ejemplo:</p> <p>Como ejemplo indica Fideicomiso y el listado de SEC de las opciones que ofrece se seleccionará:</p> <p>Si la colonia no es directamente recibida en el listado se deberá capturar la nueva colonia utilizando las abreviaturas que correspondan al asentamiento, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNIDAD LINDAS DEL LA LINDA HUARDOS LINDAS FRAC LINDAS DEL SUP <p>Abreviatura de colonias</p> <table border="1"> <tr> <td>ABREVIATURA DE ASENTAMIENTO</td> <td>ASNT</td> </tr> <tr> <td>CONJUNTO</td> <td>CONJ HAB</td> </tr> <tr> <td>FRACCIÓN</td> <td>FRACC</td> </tr> <tr> <td>HACIENDA</td> <td>HDA</td> </tr> <tr> <td>EXHACIENDA</td> <td>EXHDA</td> </tr> <tr> <td>FRACCIÓN INDUSTRIAL</td> <td>FRACC IND</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD HABITACIONAL</td> <td>U HAB</td> </tr> <tr> <td>ZONA COMERCIAL</td> <td>Z COM</td> </tr> <tr> <td>ZONAS INDUSTRIALES</td> <td>Z IND</td> </tr> <tr> <td>ZONAS RESIDUALES</td> <td>Z RES</td> </tr> </table> <p>En caso que al asentamiento no se encuentre en la tabla anterior entonces no se abreviará y se capturará el asentamiento completo, por ejemplo:</p> <table border="1"> <tr> <td>TIPO DE ASENTAMIENTO</td> <td>ASNT</td> </tr> <tr> <td>FRACCIÓN</td> <td>FRACC</td> </tr> <tr> <td>RANCHO</td> <td>RANCHO</td> </tr> <tr> <td>RANCHERÍA</td> <td>RANCHERIA</td> </tr> <tr> <td>FRACCIÓN INDUSTRIAL</td> <td>FRACC IND</td> </tr> </table> <p>Cuando no se refiere a un asentamiento y es parte del nombre de la Colonia (Distribución Abreviada), por ejemplo:</p> <p>Se capturarán como:</p>	ABREVIATURA DE ASENTAMIENTO	ASNT	CONJUNTO	CONJ HAB	FRACCIÓN	FRACC	HACIENDA	HDA	EXHACIENDA	EXHDA	FRACCIÓN INDUSTRIAL	FRACC IND	UNIDAD HABITACIONAL	U HAB	ZONA COMERCIAL	Z COM	ZONAS INDUSTRIALES	Z IND	ZONAS RESIDUALES	Z RES	TIPO DE ASENTAMIENTO	ASNT	FRACCIÓN	FRACC	RANCHO	RANCHO	RANCHERÍA	RANCHERIA	FRACCIÓN INDUSTRIAL	FRACC IND
ABREVIATURA DE ASENTAMIENTO	ASNT																														
CONJUNTO	CONJ HAB																														
FRACCIÓN	FRACC																														
HACIENDA	HDA																														
EXHACIENDA	EXHDA																														
FRACCIÓN INDUSTRIAL	FRACC IND																														
UNIDAD HABITACIONAL	U HAB																														
ZONA COMERCIAL	Z COM																														
ZONAS INDUSTRIALES	Z IND																														
ZONAS RESIDUALES	Z RES																														
TIPO DE ASENTAMIENTO	ASNT																														
FRACCIÓN	FRACC																														
RANCHO	RANCHO																														
RANCHERÍA	RANCHERIA																														
FRACCIÓN INDUSTRIAL	FRACC IND																														
<p>Si se captura no en el tipo de asentamiento</p>	<p>No es necesario seleccionar algún tipo de abreviatura, se captura que se refiere a una Colonia:</p> <p>Se debe de registrar el que aparece en el sistema (Catálogo SEC)</p> <table border="1"> <tr> <td>SISTEMA DE PROMOCIÓN</td> <td>SISTEMA DE PROMOCIÓN</td> </tr> <tr> <td>LOS CARABANOS</td> <td>LOS CARABANOS</td> </tr> <tr> <td>LOS FLORES</td> <td>LOS FLORES</td> </tr> </table>	SISTEMA DE PROMOCIÓN	SISTEMA DE PROMOCIÓN	LOS CARABANOS	LOS CARABANOS	LOS FLORES	LOS FLORES																								
SISTEMA DE PROMOCIÓN	SISTEMA DE PROMOCIÓN																														
LOS CARABANOS	LOS CARABANOS																														
LOS FLORES	LOS FLORES																														
<p>Si el nombre de la colonia que corresponde al suscripto (Comprobante de dominio) se captura en el sistema se captura el nombre de la colonia (Municipio, Estado y Estado correspondiente) que se captura en el sistema</p>	<p>Se debe de registrar el que aparece en el sistema (Catálogo SEC)</p> <table border="1"> <tr> <td>SISTEMA DE PROMOCIÓN</td> <td>SISTEMA DE PROMOCIÓN</td> </tr> <tr> <td>LOS CARABANOS</td> <td>LOS CARABANOS</td> </tr> <tr> <td>LOS FLORES</td> <td>LOS FLORES</td> </tr> </table>	SISTEMA DE PROMOCIÓN	SISTEMA DE PROMOCIÓN	LOS CARABANOS	LOS CARABANOS	LOS FLORES	LOS FLORES																								
SISTEMA DE PROMOCIÓN	SISTEMA DE PROMOCIÓN																														
LOS CARABANOS	LOS CARABANOS																														
LOS FLORES	LOS FLORES																														

Continúa en la página siguiente

Como debe capturar el distribuidor su información en SEC,

Continúa

Ejemplos para realizar la Captura correcta en SEC en el campo de Colonia o Asentamiento (Continúa)

El usuario debe escribir la información un artículo de LOS CASOS a la preposición "DE"	El usuario debe proporcionar registro con el fin de que se detecte de selección en el sistema	CLIENTE PROPOFONIA PREFERES CADARIS TÍTULOS DE DOMINIOS SEC	C CEMARRCA PREFERES LOS CADARIS TÍTULOS DE DOMINIOS DE CLIENTES EN SEC
El usuario debe proporcionar nombre de la colonia ya capturar en el sistema aparece con palabras invertidas. DPTO: Pinar del Río Ciudad y estado código postal que el distribuidor indica.	Se deberá de seleccionar el sistema proporcionado por el sistema (SEC)	CLIENTE PUNAJUA MONAM JOSTI JOCO PUNAJUA SECILLA CUMAR DEL CANCE PUNAJUA SECILLA CAYANZA PDLADO C20	SISTEMARRCA LOS JOCOS INFORME Y CUMAR DEL CANCE SECCION REACOMODO PUNAJUA SECILLA CAYANZA PDLADO C20

Cuentas Carrusel

Cuentas Carrusel

Si el cliente o usuario no tiene habilitada la activación de cuentas suscritas a una línea, otra cuenta o servicio, se cancelará automáticamente por sistema, se iniciará el proceso normal de reactivación (Tiempos de inactividad igual a los de las cuentas nuevas), y podrá activarse una cuenta existente o una nueva, se iniciará el proceso de credenciales, cuando sea la primera por el momento (Tiempos de inactividad de credenciales igual a los de una reactivación normal), en las condiciones de cancelación de credenciales de modo normal y general por el sistema igual a los de las cuentas y servicios de línea y activación normal de línea.

Políticas Cuentas Carrusel

Todos los Maestros y Distribuidores deben respetar el periodo de tres meses para activar una cuenta nueva a un mismo suscriptor cuya cuenta anterior se canceló, contados a partir de la fecha de cancelación, de lo contrario, se determinará a la nueva cuenta como carrusel.

Todos los Maestros y Distribuidores, tienen la obligación de reactivar las cuentas que se encuentran dentro de periodo de tres meses de haberse cancelado para no ser consideradas como Carrusel (ver política de Activaciones).

Para determinar si una cuenta es Carrusel, el Área de Activaciones deberá verificar el motivo de rechazo en el sistema SEO y validar los siguientes datos:

- Nombre
- Apellidos
- Domicilio
- Teléfono
- Tarjeta de Crédito
- Contraseña
- IDU y

Una cuenta es carrusel cuando el Maestro o Distribuidor realizan una venta nueva:

- Un nuevo crecimiento de equipos.
- Sugiere al cliente el número del titular para poder activar nueva cuenta.
- Área para el cliente con el domicilio de la cuenta nueva, de la línea por la que canceló la cuenta con un domicilio diferente al que canceló se ingresó a la cuenta nueva.

Anexos
**Carta
Responsiva
de diferencia
de firmas
(Anexo 1)**

RESPONSIVA DEL VENDEDOR
Se certifica la veracidad de los datos que aparecen en la línea de identificación oficial que está proporcionando a efectos de completar el formulario que la misma persona está firmando, a este punto se está exhortando de que la persona cuya fotografía aparece en la identificación de la misma persona es el mismo portador que refiere por el que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de ello.
Nombre y firma del vendedor.
<hr/> RESPONSIVA MASTER
El punto de la diferencia existe entre las firmas de la persona de cualquier otro no autorizada a no mencionar que transparen a la tienda o punto de venta de la tienda de la tienda que se está utilizando, por este medio se informa que la persona que ha firmado la sección "RESPONSIVA DEL VENDEDOR" labora para esta empresa como personal del Distribuidor de SKY, por lo que en relación a su responsabilidad se analizará en favor de SKY por cualquier situación que se presente sobre sus actividades laborales, en caso de haber algún problema con respecto al punto de que el portador que se menciona documentado en la misma, cualquier autoridad administrativa o judicial en el caso de que la Dirección Jurídica de SKY determine que la tienda es responsable de la firma de la tienda.
Carta por validación con \$ 1,000 USD (Un mil Dólares Americanos) de los cuales se descontará el valor de los impuestos y de \$ 800 USD (Ochocientos Dólares Americanos) para cubrir los gastos de envío de la tarjeta de validación.
COMITÉ DE MASTER _____ IMPRESIONADO MASTER _____ FIRMADO _____

**Cartas de
Aceptación
SKY**

- Las cartas responsivas de diferencias de firmas aplican a consideración de la operación de cada Master y No Aplican para Distribuidores
- No se permitirá agregar leyenda alguna a las Cartas de Aceptación
- No está permitido el uso de hojas de doble uso (recicladas)
- No se aceptarán cartas o formatos anexos que no se encuentren actualizados

Continúa en la página siguiente

Anexos, Continúa
**Catálogo de
Tipo de
Suscriptor,
continúa...
(Anexo 2)**

2- COMERCIAL (Continúa)	
CULTURAL	AUTOCERMIOS
Museos	Cadenas de Autoservicio
Antesales	Supermercados, Hipermercados
Librerías	Boticas
	Office Max, Office Depot, Home Depot
VAR. US	Imprimir, venta de accesorios
Mueblería	Distribuidora de materiales para la construcción
Franquicias (Chick)	Zapaterías
Cosmética	
Industria de alquiler Peligro	DEPARTAMENTALES
Oficinas mandados pólizas	Tiendas de departamentos como Liverpool, Palacio de
Estudios de cine y Producción filmación	Hialeah, Sears, Copps, etc. (NO ENTRA en los
Tiendas de fotografía	restaurante de otros países de US)
Farmacia	Relojería
Funerarias	Orfentería
Fabricación de muebles	Joyería
Estados Unidos	Tiendas de música (Grammy, Introp)
Florerías	
Carreteras, telefonías	MECÁNICA
Carnicerías	Talleres mecánicos, Tintorerías
Construcción (L.A., etc.)	(Spee, etc., MUEBLES, etc.)
Molinos de grano	Ferreterías, Tiendas de
Carreteras y Otros Carre	Equipo de cómputo
Servicio de cuidado infantil	Equipos de
Viajes	Mantenimiento automotriz
Fabricación de (NO aceptar materiales reciclados)	Mechanics
	Motocicletas
GALAS DE ESCOTA	Refrigeración
Aviones (aerolíneas, Volare, etc)	Helicópteros
Cabales (Toledo, Jockey, Movistar, etc)	Lanchas
Estados	Venta de equipo de maquinaria
Agencias de Viajes	
Agencias de viajes	
Estacionamientos	
Exhibiciones	
EDUCACIÓN	
Escuelas Privadas	
Guarderías	
Kindergarten, Secundarias, Preparación	
Escuelas en general	
Universidades, Tecnológicas	
Comercio (hasta 30 facturas)	
Escuelas Públicas (para personas con discapacidad)	
	RESTAURANTES (Jefe de MENUS Mesas) HAZ A TU PERSONAS
	Changas, etc. (no aceptar)
	<i>** Incluye los restaurantes de comida rápida, Fast Food, como Wendy, (P.F.F.), D.P.P.,</i>

Continúa en la página siguiente

Anexos, Continúa
Catálogo de Tipo de Suscriptor, continúa... (Anexo 2)

2- BAR Y RESTAURANTE	
Bar Bar Restaurante-Bar Cantina, Vócherales, Fiesteros Casas de Apuestas (YA, Callesajón) Piquete Tab - Dance Casas de Chica / Misa (c) Astro. After. Escoteza Pista, Salón, EL JUEG Delores de Fiestas, Delores de Dientes del Hotel Hilton & Co. (c)	KISS AUK'NI e Barrio Nuevo y otros de 5 meses Barrio Nuevo de Tercer Departamento de Tercer, Tercer Fonda, Varadero Café Fu. (Tercer, A. S. Tercer) Cubas Deportivas y Dimensión grande y ordenes (Fotografía, Fonda) Cafetería y Tercer Acuario Barrio Nuevo del Hotel Hilton & Co. (c)
AMBULANCIA (Servicio de Emergencia, Motos, ...) Embarcaciones, Tráiler Drones, Casas Rodantes Taxis, Vehículos	PUNOS Y ALLES Temes (oficina) ... Base de bomberos Rescatistas Flotilla (para el Hotel Hilton & Co. (c))
MEDIO DE COMUNICACIÓN (Solo con autorización de la Dirección o Vicepresidencia Comercial) Televisión Radiofrecuencia Música Videos Emisoras (Comunicación Múltiple, Voz)	
OFICINAS DE GOBIERNO Oficina de Gobierno (Secretarías, Delegaciones, Sindicatos Instituciones Militares (Oficina, Control, Campo Militar) Reservas Militares	
2- HOTEL	
Hoteles, Hoteles (Comunidades Turísticas) Hoteles Turísticos (Con programación para turistas) Salas Dormitorios Restaurantes, Comedor Campamentos Hospitales Puestos en Escalera Cines Hospitales (Servicio de Emergencia y Urgencias) El Hospital (Servicio de Emergencia y Urgencias) (Servicio de Emergencia y Urgencias) se puede ofrecer en el Hotel Hilton & Co. (c)	

CANAL TRAINING, lo que quieres saber

Comunicate Todos los martes de cada doce días a través del CANAL TRAINING (Canal 759 de SKY) de 03.00 a 23.00 horas (Tiempo del centro) emite sobre los contenidos a través de los canales de medios:

- Técnicas de Ventas
- Información técnica
- Actualización del producto, equipos, precios, paquetes y promociones
- Cómo instalarlo
- Trámites y Homologación

Trivias

Además podrás participar en nuestros trivias donde ganarás premios de cada programa

Dudas

Para cualquier duda, aclaración, o bien, para participar en nuestros sorteos, llama a los siguientes números telefónicos:

CI	57 61 00 36
RESTO DEL PAIS	01800 769 3333
CORREO ELECTRONICO	canaltraining@sky.com.mx

Imagen Canal Training



Horario

Día	Los martes de cada doce días
Repeticiones	Cada hora
Horario	De: 03.00 a 23.00 horas

ANEXO 3

No. De Cuenta 501-_____

No. De contrato_____

CONVENIO MODIFICATORIO QUE CELEBRA COMO “SUSCRIPTOR” CON EL NOMBRE DE: _____ CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha____ de _____ del 20____. SKY y el suscriptor celebraron un Contrato de Prestación de Servicios, uno de Arrendamiento de equipo y de uno de Presentación de Comodato.

CLÁUSULAS

PRIMERA: Ambas partes convienen modificar la carátula del contrato para quedar de la siguiente manera:

Datos generales del suscriptor

Nombre o Razón Social:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

Nombre del Representante Legal:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

Datos del domicilio Particular

Calle:_____

No. Exterior _____ No. Interior _____

Entre calle _____ y calle _____

Colonia _____ Delegación o Municipio _____

Ciudad o Población _____ Edo _____ C.P. _____

Clave lada _____ Tel casa _____ Tel oficina _____

Cel _____

Referencias Personales

Nombre (1) _____ Teléfono _____ Parentesco _____

Nombre (2) _____ Teléfono _____ Parentesco _____

Características del contrato

Paquete _____ Promoción _____ Precio de Suscripción _____

Registro de forma de pago: Efectivo ___ Tarjeta de Crédito ___ Tarjeta de Débito _____

SUSCRIPTOR

“SKY”

ANEXO 4

Requisitos para Contratación de Suscriptores Nuevos

Listado de Comprobantes de Identificación
• Credencial de Elector vigente.
• Cartilla del Servicio Militar.
• Cédula Profesional.
• Licencia de Conducir Nacional y/o Extranjera vigente.
• Pasaporte Nacional y/o Extranjero vigente.
• Credencial del IMSS (Derechohabientes y pensionados)
• Credencial del ISSSTE vigente con fotografía (Derechohabientes y pensionados)
• Credencial del Seguro Popular vigente con fotografía (Derechohabientes)
• Credencial de la Dirección General del Protocolo de la S.R.E. (Mexicanos/Extranjeros)
• Documento Migratorio Único del Inmigrante del Instituto Nacional de Migración.

• Credencial expedida por la SEDENA (Militares)

• Credencial expedida por la Secretaría de Marina.

• Documento de identidad expedido por ayuntamiento no mayor a 3 meses con fotografía, nombre y firma del suscriptor; membrete, sello y firma de que expide (original).

Listado de Comprobantes de Domicilio

Comprobantes de Domicilio menor a 3 meses

• Alta del Registro Federal de Contribuyentes ante la S.H.C.P.

• Recibo de arrendamiento con R.F.C. impreso.

• Recibo de pago de Impuesto Predial. (Bimestral)

• Recibo de pago de Servicio Telefónico Residencial (Telmex, Nortel, Axtel, etc)

• Estado de cuenta de Servicio Telefónico Celular a nombre del suscriptor (Telcel, Iusacell, etc.)

• Recibo de pago de Luz.

• Estado de cuenta de Gas (con dirección impresa de origen y con R.F.C)

• Recibo de pago de Agua con R.F.C.

<ul style="list-style-type: none">• Estado de cuenta del Infonavit, Fovissste y/o Afore a nombre del suscriptor.
<ul style="list-style-type: none">• Aviso de Retención de Descuentos del Infonavit o Fovissste (a nombre del Suscriptor, con sello y firma de la empresa)
<ul style="list-style-type: none">• Constancia Domiciliaria expedida por Delegación, Municipio, Ejido, Comisariado e inmobiliaria; membretada, sello y firma (En original y a nombre de Suscriptor)
<ul style="list-style-type: none">• Constancia Domiciliaria por un Juez de Barrio, jefe de manzana, etc. Con sello, firma, teléfono y domicilio de quien lo expide (En original y a nombre de Suscriptor)
<ul style="list-style-type: none">• Acta de entrega de casas con sello, logotipo y firma de la inmobiliaria.

ANEXO 5



**CHECK LIST DE MATERIAL EN
OFICINA**

Datos de Distribuidor

Nombre: _____ **Núm Dist:** _____

1. ¿Cuenta con dos cartuchos de tinta?	
2. ¿Cuenta con lapiceros negros para las firmas?	
3. ¿Cuenta con paquetes de hojas blanca para imprimir los contratos?	
4. ¿Tiene engrapadora?	
5. ¿Cuenta con grapas?	
6. ¿Cuenta con clips?	

FIRMA DEL DISTRIBUIDOR



CHECK LIST DE MATERIAL EN OFICINA

Datos de Distribuidor

Nombre: _____ Núm Dist: _____

1. ¿Cuenta con dos cartuchos de tinta?	
2. ¿Cuenta con lapiceros negros para las firmas?	
3. ¿Cuenta con paquetes de hojas blanca para imprimir los contratos?	
4. ¿Tiene engrapadora?	
5. ¿Cuenta con grapas?	
6. ¿Cuenta con clips?	

FIRMA DEL DISTRIBUIDOR

ANEXO 6



CIERRE DE REMESA

Datos de Distribuidor

Nombre: _____ Núm Dist: _____

Datos de remesa

Número _____ Contratos _____ Fecha de cierre de remesa _____

Descripción _____

	Contrato	Fecha Activación	Nombre de Promoción
1			
2			
3			
4			
5			

Talón de remesa:

Datos del distribuidor

Nombre _____ Núm Dist: _____

Datos de Remesa

Número _____ Contratos _____ Fecha de cierre de remesa _____

Datos del receptor:

Nombre y firma: _____ Fecha recibido _____

ANEXO 7



ABREVIATURAS AUTORIZADAS POR CORPORACIÓN NOVAVICIÓN

Andador	ANDR	Autopista	AUT
Avenida	AV	Boulevard	BLVD
Calzada	CALZ	Calle	CALLE
Callejón	CJON	Camino	CAM
Carretera	CARR	Cerrada	CDA
Circuito	CTO	Circunvalación	CVLN
Diagonal	DIAG	Eje	EJE

Entrada	ENT	Glorieta	GTA
Libramiento	LIB	Parque	PARQ
Pasaje	PSJ	Paseo	PSO
Periférico	PERIF	Plaza	PZA
Plazuela	PZLA	Privada	PRIV
Prolongación	PROL	Retorno	RET
Rinconada	RCDA	Vereda	VDA
Vía	VIA	Viaducto	VDTO
Norte	NTE	Sur	SUR

Oriente	OTE	Poniente	PTE
Supermanzana	SMZ	Primera	1A
Primero	1RO	Primer	1ER
Segunda	2DA	Segundo	2DO
Tercera	3A	Tercero	3ERO
Tercer	3ER	Cuarta	4^a
Cuarto	4TO	Quinta	5^a
Quinto	5TO	Sexta	6^a
Sexto	6TO	Séptima	7^a

Séptimo	7MO	Octavo	8VO
Octava	8A	Noveno	9NO
Novena	9A	Décimo	10MO
Décima	10A		