



METODOLOGIA PARA CALL CENTER
DIRECTORIO DE EMPRESAS Y
ESTABLECIMIENTOS - DIEMP

Introducción

Si bien la información del Censo Económico servirá de base para la realización del Directorio de Empresas, las fuentes que actualizarán la información son el SRI y el IEISS. La información de estas fuentes servirá para cotejar la información del Censo Económico, de existir diferencias significativas se tendrá que verificar esta información por call center. No toda la información que proviene de las fuentes alternas se la puede comparar, ya que existirán registros nuevos a los que necesariamente se les verificará cierta información.

Otra información proviene de las encuestas de manufactura, industria y productos, la misma que de igual forma que la anterior será cotejada con la base del Directorio y las inconsistencias se las verificará por call center.

Es importante mencionar que el SRI actualizará su información sobre sociedades directamente con la Superintendencia de Compañías, por esta razón la información sobre la demografía de las sociedades como la fecha de constitución, los actos jurídicos y la fecha de cese de actividad se tomarán como confiables a partir del SRI.

La encuesta será enfocada a las empresas mediante vía telefónica.

Objetivos

General

Actualizar el Directorio de Empresas para los casos que no pueden ser verificados automáticamente en el sistema al cruzar las distintas fuentes de información tanto para los registros existentes como para los nuevos.

Específicos

- Elaborar una metodología adecuada para captar la mayor información de la unidad estadística que se esté investigando, de manera de confirmar los datos existentes o cambiarlos en caso de ser necesarios.
- Desarrollar un sistema que permita captar la información de manera sistemática, con un sistema que considere el registro de las fechas de manera automática.
- Obtener resultados en cuanto a los datos verificados de las bases para determinar indicadores de control de cobertura.

Capacitación del Personal

Antes de empezar la entrevista telefónica, el personal del call center deberá identificarse con:

Soy, trabajo en el INEC para la Dirección de Estadísticas Económicas, el motivo de mi llamada es verificar los datos proporcionados en el Censo Económico de su empresa o establecimiento para lo cual le pido me ayude contestando las siguientes preguntas:

La información proporcionada por usted está amparada en el artículo de confidencialidad de la Ley Estadística que dice:

Art. 21.- Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto del propiamente estadístico o censal.

Solo se darán a conocer los resúmenes numéricos, las concentraciones globales, las totalizaciones y, en general, los datos impersonales.

La manera en que la empresa puede confirmar que la llamada es de alguien que trabaja en el INEC es proporcionándoles el correo electrónico de Marcela Valverde (coordinadora del call center).

O también puede llamar al teléfono 2544326 ext 372 y comunicarse con Marcela Valverde (coordinadora del call center DIEMP) o con el jefe del DIEMP que es la Ing. Libertad Trujillo.

Verificación Registros

Dependerá de la fuente de información las variables que deban ser verificadas. En la medida en que las fuentes de información incluyan en sus procesos verificaciones específicas a ciertas variables se considerará la información como confiable, caso contrario si existen inconsistencias al cruzar con la información de las otras fuentes se verificará por call center.

UNIDAD LEGAL

VARIABLE	CENEC	SRI	IESS
RUC	si	no	si
Razón social	si	no	si
Ubicación geográfica	no	si	si
Dirección	no	no empresas si pnaturales	si
Tipo de unidad legal	no	no	
Forma legal	si	si	
RUC adscrito		no	
RUC anterior		si	
Número de registro mercantil		no	
Número de expediente		no	
Identificador del acto jurídico		si	
Año de constitución	si	no	
Estado de la unidad legal	si	si	

El si, representa la información que requiere ser verificada para cada una de las fuentes en la medida que esta información no es del todo confiable. El no, representa la información que es confiable y no requiere mayor verificación. Los casilleros vacíos quieren decir que dichas fuentes no proveen de esas variables.

En el cuadro anterior se puede ver en color azul las variables que necesitan ser verificadas por las distintas fuentes:

RUC

La fuente dueña del RUC es el SRI por lo que tendrá prioridad uno en la carga. Si el RUC es distinto en la información que proporcionan las otras fuentes se cargará el del SRI, sobreponiéndose a los demás.

En caso de existir información o en el CENEC o en el IESS pero no en el SRI, este valor deberá ser verificado con la fuente dueña de la información que es el SRI y de esta forma se asignará o no el RUC. Este proceso verificará principalmente el RUC de las empresas, mas no el de las personas naturales ya que no todas están obligadas a obtener este registro en el SRI.

Para el caso de que no exista RUC en ninguna de las fuentes, se tendrá que verificar esta información a través del call center.

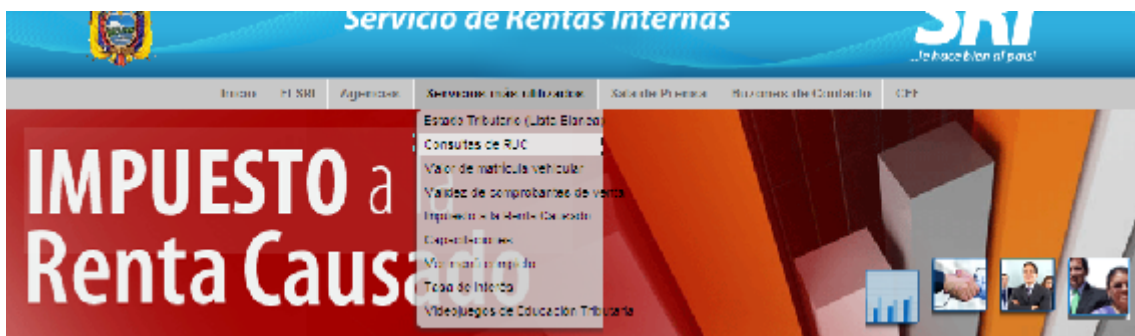
SRI	CENEC	IESS	VERIFICACION
✓	✓	✓	ok
✓			SRI
✓		✓	SRI
✓	✓		SRI
			Call center
	✓	✓	Verificar empresas con SRI Persona natural ok

RAZON SOCIAL

Al momento de validar la razón social se tiene que considerar su correspondencia con el RUC, la verificación al principio será automática en función de la igualdad de los caracteres. Si existen inconsistencias, éstas tendrán que ser verificadas a través del call center.

EL call center deberá verificar el RUC y la razón social primero en la página web del SRI ingresando a:

- www.sri.gob.ec
 - Servicios más utilizados
 - Consultas de RUC
-





Como segunda opción puede ingresar a la página de la SUPERCIAS:

- www.supercias.gov.ec
 - Sector societario
 - Consulta en línea
 - Consulta de compañías
 - Por expediente, RUC, nombre, actividad económica, economía mixta, sucursales extranjeras.



UBICACIÓN GEOGRAFICA

A la información de ubicación geográfica del Censo Económico será verificada automáticamente con las otras fuentes y las inconsistencias que resulten de este match serán enviadas a verificación del call center.

Se pedirá confirmación de la provincia, cantón o parroquia.

DIRECCION

La información correspondiente a la Dirección del Censo Económico no necesita de una verificación por call center ya que su información es tomada en el lugar mismo del establecimiento.

Por otro lado, para la fuente del SRI es importante verificar la información de las personas naturales ya que estas no reciben una verificación física al entregar el RUC en los establecimientos, proceso que se sigue para el caso de las sociedades.

Para el caso del IESS, la información se cruzará automáticamente con las dos fuentes anteriores y en caso de encontrar inconsistencias se verificará a través del call center.

Las preguntas sobre la dirección deberán incluir:

- Calle principal
- Número
- Intersección
-

CONTACTO

Se tomará el contacto de los establecimientos matriz del Censo Económico y los datos del informante de las empresas de la encuesta exhaustiva. Estos datos se los actualizará en función de las fechas de los registros y también por el lado de las verificaciones del call center.

Al llamar a la sociedad se deberá preguntar por el número de locales con el que cuenta la empresa y si este número incluye al lugar que se está llamando.

Además se deberá confirmar si el lugar al que se está llamando es la matriz de la sociedad, caso contrario confirmar dónde queda este.

TIPO DE UNIDAD LEGAL

El tipo de unidad legal está determinado por el SRI de acuerdo a su clasificación de tipo de contribuyente así se tiene: sociedades, personas naturales (obligadas a llevar contabilidad, el RISE y las demás).

Siendo el SRI el mayor proveedor de información, se tomará esta clasificación para el Directorio de Empresas. Posteriormente en función a las variables de estratificación se tomará otra clasificación.

FORMA LEGAL

La forma legal será determinada en función de los organismos reguladoras de las mismas, teniendo esta primera clasificación:

CÓDIGO	DESCRIPCION
1	PERSONAS NATURALES
11	Obligadas a llevar contabilidad
12	RISE
13	Personas naturales
2	SOCIEDADES BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
21	La compañía en nombre colectivo
22	La compañía en comandita simple y dividida en acciones
23	La compañía de responsabilidad limitada
24	La compañía anónima
25	La compañía de economía mixta
26	Sucursales extranjeras
3	SOCIEDADES BAJO EL CONTROL DE LAS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
4	OTRAS SOCIEDADES
41	Cuentas de Participación
42	Asociación en cuentas de participación
43	Sociedades de Hecho
	Sociedades civiles

Para captar la verdadera forma jurídica de las instituciones sin fines de lucro es importante hacer ciertas preguntas referentes a los precios de los productos como:

- Si estos cubren los costos y tienen una pequeña ganancia
- No cubren los costos pero reciben donaciones
- Si sólo cubren los costos

RUC ADSCRITO

El RUC adscrito no es más que el RUC del ente regulador de la sociedad o persona natural. Para captar el RUC adscrito, se debe hacer preguntas puntuales dependiendo de la forma jurídica que estos tengan:

- Para las instituciones sin fines de lucro se deberá preguntar dónde estas fueron inscritas y las posibles respuestas deben estar dentro de las instituciones públicas en especial los diferentes Ministerios y Consejos y en el SRI. Ahora incluso se puede preguntar si están registradas en el Registro Único de Organizaciones de la Sociedad Civil, en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Indígenas y Participación Ciudadana.
- Las sociedades de derecho o bajo la Superintendencia de Compañías: deberán estar registradas en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil.
- Las sociedades financieras: deberán registrarse en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

- Otras: las categorías que no se encuentren registradas anteriormente deberían por lo menos tener un registro en el SRI. Aunque esto no siempre es así como es el caso de las personas naturales o las sociedades de hecho.

ACTO JURIDICO

En los últimos 5 años su empresa ha sufrido un cambio respecto a:

- Establecimiento de sucursales
- Aumento o disminución de Capital
- **Prórroga del contrato social**
- Transformación
- Fusión
- Escisión
- Cambio de Nombre
- Cambio de Domicilio
- **Convalidación**
- Reactivación de la Compañía en Proceso de Liquidación y Disolución anticipada
- Convenios y Resoluciones que alteren las cláusulas que deban registrarse y publicarse (reducción de la duración de la compañía, exclusión de alguno de sus miembros)

En caso de que la sociedad haya sufrido fusión, escisión, transformación se deberá consultar los datos de la empresa con la que se fusionó, o los datos de las empresas que se formaron de las escisión o en el caso de una transformación se deberá consultar en qué tipo de compañía se transformó.

AÑO DE CONSTITUCION, INICIO DE ACTIVIDADES Y CESE DE ACTIVIDADES

Al preguntar la fecha de constitución se deberá también preguntar si sigue funcionando en este año.

Si responden que la sociedad cerró, se deberá preguntar la fecha dd/mm/aaaa y la razón por la que cerró. Y si este cierre tiene que ver únicamente con el cese de actividades o éste fue inscrito en el registro mercantil como una cancelación.

EMPRESA

VARIABLE	CENEC	SRI	IESS
RUC	si	no	si
Razón social	si	no	si
Nombre comercial	si	si	no
Sitio web	no		
Calificación artesanal	no		
Número patronal	no		no
Personal ocupado			si
Empleado hombres			si
Empleado mujeres			si
Identificador de ventas		no	
Sector económico principal	si	si	
Sector económico secundario	si	si	
Identificador actividad comercio exterior	si	no	
Número de unidades locales	si		
Tamaño empleados			
Tamaño ventas			
Fecha de cierre de actividades	si		

NOMBRE COMERCIAL

El nombre comercial se lo obtiene tanto del Censo económico como del SRI, de las inconsistencias que surjan del cruce entre los dos se las verificará en el call center.

El nombre comercial no es una variable de concatenación por lo que es menos importante que la razón social, sin embargo, es el nombre con el que la gente conoce a la empresa por lo que es importante recabarlo.

IDENTIFICADOR ACTIVIDAD DE COMERCIO EXTERIOR

Esta variable nos permite ver si la empresa realiza transacciones con el exterior, esta información no se verificará con el call center puesto que el SRI la verifica con la CAE directamente lo que ya pasa a ser una fuente confiable de información.

NUMERO DE UNIDADES LOCALES

Esta información la provee el CENEC y la encuesta exhaustiva por lo que se tomará como válida la información que provenga de esta última. Sin embargo, para las sociedades y personas naturales que estén fuera de la muestra se tendrá que verificar la información por call center.

FECHA DE CIERRE DE ACTIVIDADES

La fecha de cierre de actividades corresponderá a la fecha que se registra en la unidad legal.

ACTIVIDAD ECONOMIA

Anexar metodología elaborada por Marcela.

UNIDAD LOCAL

VARIABLE	CENEC	SRI	IESS
RUC	si	no	si
Nombre comercial	si	si	no
Ubicación Geográfica	no	si	si
Dirección	no	no empresas si p naturales	si
Correo electrónico	si		
Teléfono	si	si	
Fax	si	si	
Contacto	si		
Número de unidad local	si		
Auxiliar	si		
Matriz	si	si	
Zona censal	si		
Manzana censal	si		
Estado CENEC	si		
Localización		si	
Personal ocupado			si
Empleado hombres			si
Empleado mujeres			si
Identificador de ventas		no	
Sector económico principal	si	si	
Sector económico secundario	si	si	
Producto elaborado	si		
Producto comercializado	si		
Producto ofertado	si		
Materia prima	si		
Tamaño empleados			
Tamaño ventas			
Fecha de inicio de actividades		si	
Fecha de cierre	si		

CORREO ELECTRONICO, TELEFONO, FAX

El correo electrónico, el teléfono y el fax tienen que ser confirmados por el call center. Si la empresa contesta al teléfono llamado se registrará este mismo como confirmado y se verificará el correo y el fax.

CONTACTO

Al momento de llamar se solicitará por la persona que está registrada en el contacto, en caso de que ya no trabaje allí se solicitará por su reemplazo. Enfocar la entrevista al gerente financiero o al contador, si es difícil ubicarlos a ellos se solicitará hablar con una persona que trabaje con el o ella.

NUMERO DE UNIDAD LOCAL, AUXILIAR, MATRIZ

Si se llama al local de una persona natural se deberá confirmar si esta tiene más establecimientos y si al que se está llamando es la matriz.

ACTIVIDAD ECONOMICA DEL ESTABLECIMIENTO

Para determinar la actividad económica del establecimiento se deberá preguntar antes si realiza varias actividades y si estas se manejan bajo contabilidades diferentes.

Esta información se completará preguntando sobre los principales productos.

(Anexo Marcela Valverde)

FECHA DE INICIO Y CIERRE DE ACTIVIDADES

Para confirmar la fecha de inicio de actividades de un establecimiento es importante considerar que existen los que están registrados en el SRI y los que no.

- Para los primeros se tendrá que confirmar la fecha de su registro en el SRI
- Para los que no preguntar el dd/mm/aaaa.

De la misma forma se procederá para el cierre de actividades.

