

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA
NORMA ISO 20252:2006, NORMA INTERNACIONAL PARA LA
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, SOCIAL Y DE LA OPINIÓN,
PARA LA EMPRESA BRANDSTRAT**

KAREN PAOLA MANRIQUE GUERRERO



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y
EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA
NORMA ISO 20252:2006, NORMA INTERNACIONAL PARA LA
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, SOCIAL Y DE LA OPINIÓN,
PARA LA EMPRESA BRANDSTRAT**

KAREN PAOLA MANRIQUE GUERRERO

**Trabajo de grado para optar al título
De Ingeniera Industrial**

**DIRECTOR
INGENIERO WILLIAM HOYOS
Ingeniero Industrial**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y
EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

DEDICATORIA

*Al espíritu libre, emprendedor, sincero y optimista que
gracias a mis cuatro mujeres fue inculcado en mí.*

*A Rosalba, Tatiana y Patricia gracias por
demostrarme que puedo volar tan alto como me lo
proponga y alcanzar todos mis sueños con
perseverancia.*

*Vero, este logro es totalmente suyo y sé que desde el
cielo me mira con alegría y orgullo.*

*A mi familia gracias por tenerme siempre presente en
sus oraciones.*

Y a Dios por guiarme y mostrarme el mejor camino.

Karen Paola Manrique Guerrero

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a todas las personas que se vieron involucradas en el desarrollo de este proyecto.

Gracias a mi Director; William Hoyos por orientarme y darme su voto de confianza en cuanto a la realización del proyecto.

Gracias a mi Tutora la Doctora Claudia Osma, quién me capacitó, orientó, guió y aterrizó durante todo el desarrollo del proyecto, y gracias a ella hoy día puedo decir que superé todas mis metas respecto al desarrollo de este proyecto.

Gracias a los directivos de la empresa BrandStrat, a Rafael López a Ana Milena León, y a Paola Montero quienes con todo su conocimiento lograron enfocar el desarrollo del proyecto al éxito total.

Gracias a todos los colaboradores de BrandStrat, sin su ayuda y disposición el éxito de este proyecto definitivamente no hubiera sido posible.

Gracias TQH&S- AR.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	20
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	23
1.1. ALCANCE	23
1.2. OBJETIVOS	23
1.2.1. Objetivo General.....	23
1.2.2. Objetivos específicos.	23
1.3 MARCO TEÓRICO O ESTADO DEL ARTE	24
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
2.1 GENERALIDADES.....	27
2.2 UBICACIÓN	27
2.3 RESEÑA HISTÓRICA	27
2.4 MISIÓN	28
2.5 VISIÓN.....	28
2.6 PRINCIPALES CLIENTES	28
2.7 PRINCIPALES PROVEEDORES	29
2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
2.9 POLÍTICA DE CALIDAD	29
2.10 VALORES INSTITUCIONALES	31
2.11 TIPOS DE INVESTIGACIÓN OFRECIDOS.....	32
2.11.1 Investigación Cualitativa.....	32
2.11.2 Investigación Cuantitativa	33
3. DIAGNÓSTICO INICIAL Y DISEÑO	34
3.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA BRANDSTRAT.....	34
3.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BRANDSTRAT.....	35
3.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	35

3.2.2	Revisión del Mapa de Procesos.....	36
3.2.3	Revisión de la Política de Calidad.....	37
3.2.4	Objetivos del Sistema de Gestión de la calidad.....	41
3.2.5	Indicadores del Sistema de Gestión de la calidad.....	42
4.	DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA BAJO LA NORMA ISO	
	20252:2006.....	43
4.1	DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN.....	43
4.1.1	Numeral 3: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ...	43
4.1.2	Numeral 4: Gestión del trabajo técnico de la investigación.....	48
4.1.3	Numeral 5: Recolección de datos.....	56
4.1.4	Numeral 6: Gestión y tratamiento de datos.....	60
4.1.5	Numeral 7: Presentación del informe del proyecto de investigación.....	64
5.	AUDITORÍA INTERNA.....	67
5.1.	PLANEACIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA.....	67
5.2	EJECUCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA.....	68
5.3	INFORME DE HALLAZGOS DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA	
	68
5.4	PLANES DE ACCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA.....	82
5.5	PLANEACIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA.....	82
5.6.	EJECUCIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA.....	83
5.7.	SEGUNDO INFORME DE HALLAZGOS.....	83
6.	DIAGNOSTICO FINAL DE LA ORGANIZACIÓN BRANDSTRAT.....	109
7.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	110
8.	CONCLUSIONES... ..	112
9.	RECOMENDACIONES.....	114
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	115

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional de BrandStrat.....	30
Figura 2. Mapa de secuencia e interacción de procesos inicial.....	38
Figura 3. Mapa de secuencia e interacción de procesos final.....	39

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Plan de Primer Auditoría BrandStrat.....	67
Tabla 2. Plan de Segunda Auditoría BrandStrat.....	82
Tabla 3. Verificación del cumplimiento de objetivos.....	110

RESUMEN

TÍTULO: DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 20252:2006, NORMA INTERNACIONAL PARA LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, SOCIAL Y DE LA OPINIÓN, PARA LA EMPRESA BRANDSTRAT*

AUTOR: Karen Paola Manrique Guerrero**

PALABRAS CLAVES: Implementación, sistema de gestión, confidencialidad de la investigación, protección de la información.

CONTENIDO: Este documento presenta al lector una descripción del diseño, documentación, implementación y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la organización BrandStrat, este sistema de gestión basado en la norma ISO 20252:2006, norma internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión, que propone el vocabulario y requisitos del servicio de investigación de mercados.

La investigación de mercados se utiliza como un medio para la toma de decisiones e identificación de oportunidades, de acuerdo a un proceso sistemático, Hoy por hoy vemos como la industria ha destinado una proporción creciente a estudios que tienen como objetivo la identificación y el conocimiento regional, y mundial del comportamiento del mercado. Es así como las empresas destinadas a cumplir con estos objetivos de identificación y conocimiento tienen en su horizonte mayores retos de exactitud, credibilidad, confianza y diferenciación

El proyecto en cuestión inicia con la realización de un diagnóstico inicial con el que se logra identificar el grado de cumplimiento de la organización frente a la norma internacional para la investigación de mercados, ISO 20252:2006, a continuación se genera un diseño y cronograma de actividades con el fin de dar cumplimiento a todos los numerales de la norma.

Posteriormente se describen las actividades de documentación e implementación planeadas y realizadas, a su vez se realiza la verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en el marco de dos auditorías internas, cada una con sus planes de acción de mejora.

Finalmente por medio de un diagnóstico final, se muestra el estado de la organización después del desarrollo del proyecto, a su vez se describen algunas recomendaciones que el autor hace en pro de mantener un proceso de mejora continua y posicionamiento.

*Proyecto de Grado

** Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela de estudios Industriales y Empresariales, Director:
Ingeniero Industrial William Hoyos.

ABSTRACT

TITLE: DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND VERIFICATION OF ISO 20252:2006 INTERNATIONAL STANDARD FOR MARKET, OPINION AND SOCIAL RESEARCH, FOR BRANDSTRAT COMPANY.

AUTHOR: Karen Paola Manrique Guerrero**

KEY WORDS: Implementation, management system, confidentiality of the investigation, protection of information.

DESCRIPTION: This document presents a description of the design, documentation, implementation and verification of the quality management system for BrandStrat organization, this management system based on ISO 20252:2006, the international standard for market social and opinion research, which proposes the vocabulary and service requirements of market research.

Market research is used as a means of decision making and identification of opportunities, according to a systematic process today we see how the industry has meant a growing number of studies aimed at identifying and regional knowledge, and global market performance. Thus companies to comply with these objectives the identification and knowledge are major challenges on the horizon of accuracy, credibility,

trust and differentiation

The project begins with an initial diagnosis in which we can identify the compliance of the organization with the international standard for market research, and then the document presents a design and schedule of activities to comply all paragraphs of the standard.

Later describes the documentation and implementation activities undertaken, after that the document presents the verification of compliance management system within two internal audits with action plans for improvement.

Finally, through a final diagnosis, shows the status of the organization after the project's development, in turn are some recommendations that the author makes in order to maintain a continuous improvement process.

** Physical- Mechanical engineering's Faculty; School of Industrial and Enterprise studies; Industrial Engineering Program; Project Director: IE William Hoyos

GLOSARIO

Para poder contextualizar al lector, y entender ciertos propósitos de esta norma internacional a continuación se presentan las siguientes definiciones:³

Paneles de acceso: Base de datos de muestra de entrevistados que cooperarán en futuras recogidas de datos si son seleccionados.

Exactitud: Grado de precisión entre la estimación y el valor verdadero del parámetro.

Investigación Ad Hoc: Investigación específicamente diseñada para trabajar un objetivo en particular.

Evaluación: Proceso de seguimiento de la competencia de una persona individual o grupo de personas al desarrollar su trabajo.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y valorarlas objetivamente para determinar hasta qué punto se cumple los criterios de la misma.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia.

Auditor: Persona con la competencia para realizar la auditoría.

Sesgo: Desviación sistemática entre el valor estimado y el valor verdadero del parámetro.

³ Definiciones tomadas de la norma ISO 20252:2006 Norma internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión.

Cliente: Individuo, organización, departamento o división, interno o externo que solicita o contrata un proyecto de investigación.

Código: Carácter o combinación de caracteres alfanuméricos asociados con cada categoría de respuesta.

Plan de códigos: Lista de categorías con códigos asociados para la clasificación de las respuestas.

Entrevista asistida por ordenador: Entrevistas cuyas respuestas son tecleadas directamente en un ordenador y donde la administración de la entrevista es gestionada por un programa específicamente diseñado.

Confidencialidad: Requisito por el cual los datos recogidos o la información y los materiales están protegidos contra accesos no autorizados.

Investigación continua: Investigación que implica una recogida regular y repetitiva de datos.

Edición de datos, depuración de datos: Conjunto de métodos para la verificación de los datos recogidos, y si fuera necesarios para su corrección.

Entrada de datos, grabación de datos: Paso del proceso en el que los datos recogidos son convertidos a un formato legible por el ordenador.

Proceso de datos: Gestión y transformación de los datos desde su estado bruto a un formato requerido.

Registro de datos: Conjunto de datos derivados de una información o unidad observada.

Base de datos: Recogida centralizada de datos que es accesible a los usuarios.

Entrevista en profundidad: Entrevista no estructurada que lleva a cabo un entrevistador especialmente capacitado.

Investigación de gabinete, investigación secundaria: Examen sistemático y aplicación de datos secundarios disponibles en relación al objetivo de una investigación.

Ítem de datos derivado: Datos usados en el análisis y/o en tablas, derivados de una o más fuentes de datos y/o categorías.

Guía de discusión: Lista de puntos o temas que se deben abordar en una entrevista en profundidad o reunión de grupo.

Trabajador de Campo: Persona que participa en la recogida de datos para la investigación de mercados, social y de la opinión, excluyendo a la dirección.

Filtro: Pregunta o instrucción en un cuestionario que limita las respuestas a un subgrupo de entrevistados.

Reunión de grupo, grupo de discusión: Debate informal con un número reducido de participantes seleccionados dirigidos por un moderador experimentado.

Recuento de frecuencias, recuento de agujeros, marginales: Recuento de datos individuales en archivo informático.

Imputación: Procedimiento por el que los datos omitidos son reemplazados por datos estimados o datos modelados.

Incentivo: Obsequio, pago u otras concesiones ofrecidas a entrevistados potenciales para incrementar la tasa de respuesta.

Entrada de datos lógica: Proceso de entrada de datos que están programados para comprobar saltos de preguntas y rangos de respuestas.

Moderador: Persona responsable de facilitar la interacción de los miembros de una reunión de grupo.

Falta de respuesta: Fracaso en la obtención de mediciones de algún miembro de la muestra para todas o algunas de las preguntas o variables.

Investigación por observación: Estudio de investigación en el que los datos se recogen mediante la observación directa o indirecta del comportamiento de eventos ocurridos.

Pregunta abierta: Tipo de pregunta en la que se solicita a los entrevistados que contesten con sus propias palabras.

Panel: Grupo de participantes seleccionados para una investigación que han aceptado proporcionar información en intervalos específicos durante un período de tiempo prolongado.

Pilotaje de cuestionario: Pruebas a pequeña escala para verificar la eficacia del cuestionario antes de embarcarse en el trabajo de campo a gran escala.

Registros primarios: Datos brutos que incluyen cuestionarios completos sin editar, grabaciones de investigación cualitativa y otros similares.

Muestreo probabilístico, muestreo aleatorio: Procedimiento por el cual cada miembro del marco muestral tiene una probabilidad positiva específica de ser incluido en la muestra.

Investigación Cualitativa: Análisis de las motivaciones, patrones de pensamiento, opinión, actitud, valoración o comportamiento por medio de técnicas de investigación no estructuradas tales como reuniones de grupo y entrevistas en profundidad.

Gestión de la calidad: Procedimiento y medidas enfocadas a cumplir lo requisitos del aseguramiento de la calidad.

Investigación Cuantitativa: Representación numérica de las observaciones con el propósito de describir y explicar los fenómenos que reflejan esas observaciones.

Cuestionario: Herramienta estructurada para recoger datos compuesta de una serie de preguntas.

Muestreo por cuotas: Método de construcción de una muestra de tal manera que cumpla una estructura predefinida con respecto a ciertas variables.

Captador: Persona que invita e identifica a entrevistados a participar en un proyecto de investigación.

Representatividad: Grado en el que una muestra representa a una población objetivo definida.

Propuesta de investigación: Escrito entregado a un cliente que incluye un diseño de investigación.

Proveedor de servicio de investigación: Proveedor de servicio que llevan a cabo proyectos de investigación o partes de proyectos de investigación de mercado, social y de la opinión, de acuerdo con principios y métodos científicos.

Entrevistado: Persona de quien recogen datos.

Muestra: Subconjunto de la población u otras fuentes apropiadas de los cuales se selecciona los miembros de la muestra.

Marco muestral: Lista de elementos de la población u otras fuentes apropiadas de los cuales se selecciona a los miembros de la muestra.

Desviación muestral: Rango de una estimación basada en el tamaño de la muestra y en los métodos de muestreo.

Pre- selección: Preguntas iniciales en un cuestionario utilizadas para establecer la elegibilidad de los entrevistados.

Datos secundarios: Datos recogidos anteriormente y que están disponibles en otra fuente.

Subcontratación, externalización: Transmisión de la responsabilidad para llevar a cabo un elemento del proyecto de investigación a una tercera parte, organización o persona individual.

Encuesta: Recogida de datos sistemática de una muestra de la población objetivo, a partir de la cual pueden hacerse deducciones.

Población objetivo: Población de interés de la cual se obtienen deducciones.

Supervisión de la recogida de datos: Procedimientos para verificar que los datos han sido recogidos de acuerdo con la especificación.

Validez: Grado en el que los resultados de un proceso de investigación representan lo que estaba previsto.

Verificación de los datos: Procedimientos para comprobar que los datos se procesan de acuerdo con lo especificado.

Ponderación: Proceso de cálculo en el cual las diferentes unidades o subgrupos son recalculados mediante la asignación de valores numéricos, como sea necesario, para corregir y/o mejorar la representatividad estimada de la muestra.

INTRODUCCIÓN

La investigación de mercados según **Naresh Malhotra** es, *"la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia"*.⁴

Para **Philip Kotler**, la investigación de mercados se define como, *"el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemáticos de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta la empresa"*⁵

Según **Richard L. Sandhusen**, la investigación de mercados es *"una recopilación sistemática, registro, análisis y distribución de datos e información sobre los problemas y oportunidades de mercadotecnia"*.⁶

Y para **Peter Chisnall**, la investigación de mercados *"tiene que ver con la recopilación sistemática y objetiva, el análisis y la evaluación de información sobre aspectos específicos de los problemas de mercadotecnia para ayudar a la administración a la hora de tomar decisiones importantes"*.⁷

En síntesis la investigación de mercados se utiliza como un medio para la toma de decisiones e identificación de oportunidades, de acuerdo a un proceso sistemático.

⁴ -Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico-, Segunda Edición, de Malhotra Naresh, Prentice Hall, 1997, Páginas 21 y 22

⁵ -Dirección de Marketing Conceptos Esenciales-, Primera Edición, de Kotler Philip, Prentice Hall, 2002, Página 65.

⁶ -Mercadotecnia-, Primera Edición, de Sandhusen L. Richard, Compañía Editorial Continental, 2002, Página 199.

⁷ -La Esencia de la Investigación de Mercados-, de Chisnall Peter, Prentice Hall, 1996, Página 6.

Hoy por hoy vemos como la industria ha destinado una proporción creciente a estudios que tienen como objetivo la identificación y el conocimiento regional, y mundial del comportamiento del mercado. Es así como las empresas destinadas a cumplir con estos objetivos de identificación y conocimiento tienen en su horizonte mayores retos de exactitud, credibilidad, confianza y diferenciación.

Ahora bien, es preciso seguir hablando de los retos a los que se enfrentan las empresas prestadoras del servicio de investigación de mercados. Con un mundo globalizado, cada vez más competitivo con clientes más exigentes y menos conformistas, quienes buscan una prestación adecuada del servicio de investigación de mercados; se hace necesaria la formalización y normalización del mismo, con el fin de mantener su objetivo principal que es brindar seguridad y credibilidad a los clientes frente a la información entregada. Información que orientará al cliente para la toma de una decisión más asertiva.

La Normalización tiene como su principal objetivo facilitar todo tipo de desarrollo empresarial y el crecimiento entre diferentes mercados nacionales e internacionales. Lo anterior conduce a establecer una norma calidad que facilitaría el logro de este objetivo tanto económico como social, y en el sector específico de la investigación de mercados vendría a asegurar que el proceso se lleve a cabo conforme a esta norma.

Al percatarse de la necesidad de creación de una norma internacional, AENOR⁸, representante de la ISO en España, e *institución privada e independiente que contribuye mediante el desarrollo de actividades de normalización y certificación a mejorar la*

⁸ La Asociación Española de Normalización y Certificación

calidad de las empresas y que tiene como funciones la elaboración de la normas técnicas españolas (UNE), representar a España en los organismos de normalización regionales e internacionales y por último certificar productos, servicios y empresas, junto con ESOMAR⁹; organización que tiene como objetivo propiciar el valor que posee la investigación de mercados y de opinión en elucidar situaciones reales para tomar decisiones efectivas, y alrededor de representantes de treinta (30) países de todos los continentes, comenzó en el año 2003 la elaboración de esta norma internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión; Vocabulario y requisitos del servicio.

Se aseguró el más amplio rango de opiniones mediante la consulta a diferentes representantes nacionales y productores de estadísticas. Y se logró que esta norma internacional fuera aplicable a cualquier organización en todo el mundo que preste servicios de investigación de mercados.

Es así como nace la Norma internacional **UNE-ISO 20252:2006** Norma internacional para la *“Investigación de mercados, social y de opinión. Vocabulario y requisitos del servicio”*.

⁹ European Society of Opinion and Marketing Research, La organización mundial para promover una mejor investigación de mercados de consumidores y de sociedades.

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1. ALCANCE

Levantamiento de Documentación, Implementación y Verificación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la norma ISO 20252:2006. Lo cual culmina con el acompañamiento y levantamiento de plan de mejora en la realización de dos auditorías internas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Documentar, Implementar y Verificar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 20252:2006, Norma Internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión, siguiendo de manera integral lineamientos de la NTC ISO 9001:2008.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico inicial del estado de la compañía Brandstrat frente a los distintos requisitos establecidos en los 7 numerales de la Norma Internacional ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Opinión y social.
- Establecer de acuerdo a la organización de la Compañía Brandstrat y sus actividades cotidianas para la ejecución de sus proyectos Cuantitativos como Cualitativos, los procesos que se involucran para el desarrollo de los mismos.
- Documentar a partir de los procesos establecidos, los procedimientos, instructivos y formatos necesarios dentro del Sistema de Gestión de

Calidad de la organización Brandstrat, con el fin de dar cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 20252:2006, así como lineamientos generales de la NTC ISO 9001:2008.

- Verificar la conformidad del sistema de Gestión de Calidad de la organización BrandStrat a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma internacional ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, opinión y social, lo anterior dentro del marco de una auditoría interna y una auditoría de seguimiento para cierre de hallazgos¹⁰ (Acciones Correctivas – Acciones Preventivas).
- Capacitar al personal de la organización Brandstrat frente a lineamientos de Auditoría Interna basado en las normas ISO 20252:2006 – ISO 9001:2008¹¹.
- Diseñar los planes de mejora necesarios para tratar las no conformidades encontradas en los Monitoreo y Auditorías realizadas dentro de la organización Brandstrat.

1.3 MARCO TEÓRICO O ESTADO DEL ARTE

Dentro de los principales retos que enfrenta el gremio de Investigación de Mercados en el país, se encuentra el aumentar el nivel de confianza de los usuarios de este importante servicio.

La principal amenaza para las empresas de investigación, radica en el aumento de pequeñas empresas, que en ciertos casos han perjudicado la

¹⁰ No se refiere a una Auditoría de certificación sino a una auditoría interna para que la organización quede preparada para una posible certificación.

¹¹ Reuniendo a los líderes de cada proceso para que entiendan cómo aporta el correcto desarrollo de su proceso al cumplimiento de las normas en cuestión para que luego cada uno esté en capacidad de desarrollar monitoreo en su proceso.

seriedad y credibilidad del desarrollo de la Investigación de Mercados; por lo que las empresas que pretenden mantenerse en el mercado y asociadas dentro del gremio con el apoyo de FENALCO han decidido unificar sus criterios de calidad y ética bajo lo definido en la norma internacional para la investigación de mercados ISO 20252:2006 y el código de ética de ESOMAR¹², lo anterior permitirá sin lugar a dudas brindar una mayor confiabilidad a los usuarios de Investigación de Mercados.

Brandstrat al ser una empresa joven dentro del sector y reconociendo la importancia de la competitividad dentro de un mercado dominado por grandes “monstruos” de la investigación de Mercados y la Opinión, que en muchos casos fueron la escuela de los principales fundadores de la organización BS, vieron la necesidad imperante de entrar en la dinámica de Unificación de Criterios de Calidad, con el fin de demostrar su valía como una empresa seria y responsable en el ejercicio de Investigación de Mercados

Con una comprensión clara de las exigencias de la coyuntura dentro del mercado, los directivos de Brandstrat reconocen la necesidad de emprender esfuerzos por profesionalizar el ejercicio de la Investigación de Mercados, especialmente el trabajo de los encuestadores, y si bien aún no se puede hablar de una carrera en este sentido, los aportes que brinda la norma internacional ISO 20252:2006, llevan a profundizar en la formación de dichos encuestadores para poder hacerlos partícipes dentro de cualquier estudio de investigación.

Es así como la disyuntiva es clara para estos jóvenes profesionales, si pretenden forjar un futuro en el mercado nacional, dentro del cual imperan organizaciones de gran trayectoria y renombre incluso internacional, deben propender por alcanzar los mayores estándares de calidad que le permitan

¹² European Society for opinion and marketing research.

mostrarse ante sus clientes como empresas serias y profesionales que están dispuestas a mostrar la “receta” de elaboración de sus estudios tanto cuantitativos como cualitativos, además de brindar seguridad y respaldo a los mismos, y esto se logra contando con un Sistema de Gestión basado en la norma creada específicamente para el sector de la Investigación de Mercados y posteriormente contando con la Certificación otorgada por un Ente de reconocimiento no solo nacional sino internacional que brindará seguridad y respaldo

Retomando el tema de los principales retos a los cuales se encuentra el gremio de investigación de mercados está el de asegurar mayor confidencialidad y una protección de datos rigurosa para las personas que participan en las entrevistas, y son estos puntos en los que el código de ética de ESOMAR y la Cámara de comercio internacional CCI se han centrado.

Código internacional CCI/ESOMAR para la práctica de la investigación social y de Mercados. *Ver Anexo 1.*

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

2.1 GENERALIDADES

BrandStrat S.A fue creada el 04 de abril de 2002, actúa como representante legal Rafael López Llamas.

NIT 830 100 700-8.

Brandstrat S.A. es una organización que asesora el proceso de toma de decisiones a través del perfeccionamiento, seguimiento de estrategias e identificación de oportunidades de negocio.

Trabajan con base en la recolección y análisis de la información oportuna y confiable, apoyándose en la aplicación de buenas prácticas y en los códigos de ética que rigen el sector de la investigación.

Son apasionados por lograr que los clientes aprovechen oportunidades e implementen estrategias, fundamentan sus acciones en la innovación de metodologías, estudios y en la construcción de modelos de planes de acción.

2.2 UBICACIÓN

Brandstrat S.A. Se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá-Cundinamarca-Colombia con dirección Calle 95 # 11 a - 38 of 204.

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

Después de haber tenido como maestros a las grandes empresas Colombianas del sector de la investigación de mercados, en el 2002 dos personas inician un proyecto buscando trascender los esquemas

tradicionales de la investigación de mercados, que hoy cuenta con la participación de treinta colaboradores.

2.4 MISIÓN

Hacer todo con pasión y método: Potencializar el crecimiento personal y profesional de la organización, Contar con líderes integrales en cada una de las áreas empresa, innovar (Innovación: Imaginación + Gestión) en metodologías, modelos y productos de análisis. Aprender de los errores y enseñar a los demás. Superar los altos estándares de calidad, en cada acción que se haga. Maximizar todos los recursos de la compañía.

2.5 VISIÓN

Ser reconocida en el mercado andino, como una organización de líderes que entregan valor excepcional a sus clientes, la sociedad y a todos sus integrantes.

2.6 PRINCIPALES CLIENTES

Educación: Cesa – Incolda, CUC.

Escritura: Newell Sanford.

Empresas de investigación internacionales: TNS International, Facta Research, Focoslatin.

Energía: Terpel, Gas Natural, Emgesa.

Laboratorios: Bayer, Bristol Myers Squibb, Tecnoquimicas, Grupo Farma.

Retail: Grupo Éxito, Centro comercial Andino, Centro Comercial, Granahorrar, Centro comercial Metrópolis, Farmacity, Olímpica.

Servicios y productos especializados: Baker & Mc Kenzie, Integrar S.A. – Grupo, Carvajal, Cámara de Comercio de Bogotá, Intralot, Cemex, Ogara Hess.

Tecnología y Telecomunicaciones: HP, Microsoft, LG, ETB

2.7 PRINCIPALES PROVEEDORES

Base de datos de “Interagencias”¹³

2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ver Figura 1. Estructura organizacional de BrandStrat

2.9 POLÍTICA DE CALIDAD

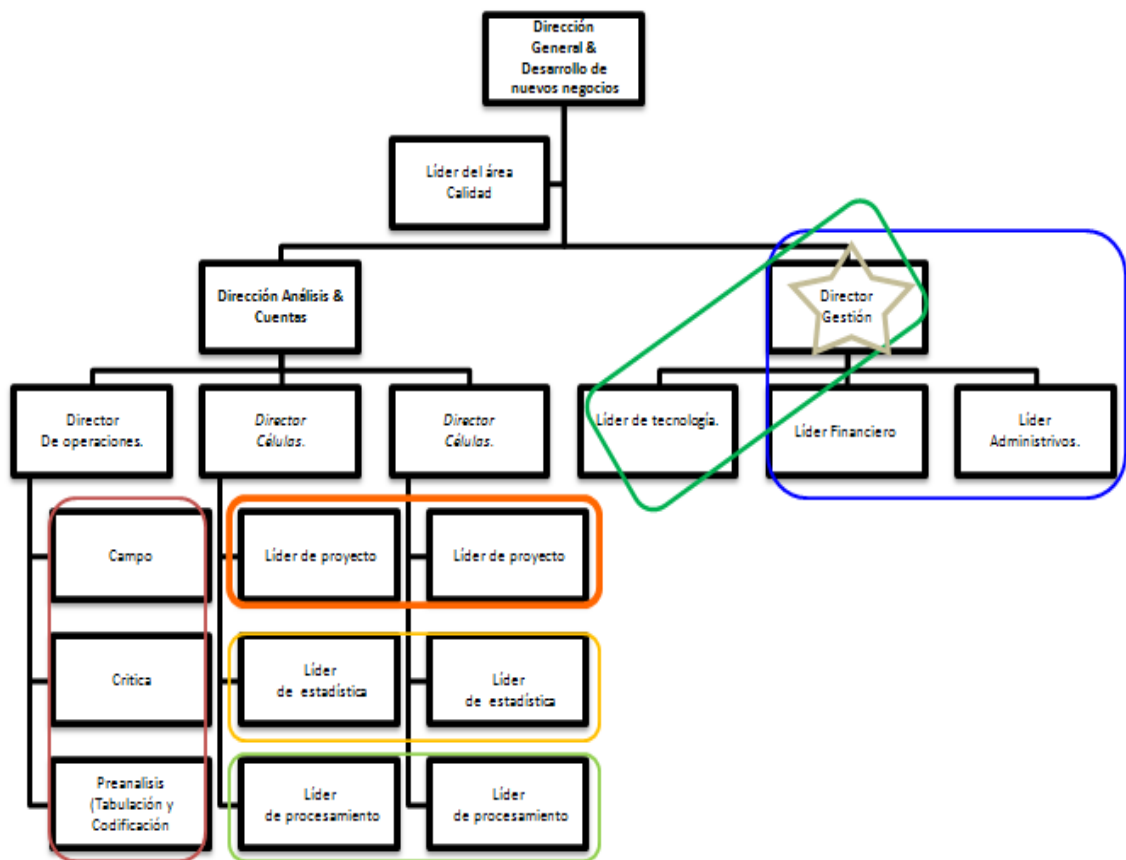
Brandstrat es una organización que asesora el proceso de toma de decisiones a través del perfeccionamiento, seguimiento de estrategias e identificación de oportunidades de negocio, con base en la recolección y análisis de información oportuna y confiable, basados en la aplicación de las buenas prácticas y de los códigos de ética que rigen al sector de investigación.

Contamos con equipos de líderes capacitados e integrales que realizan

¹³ Es la base de datos que crearon diferentes empresas con el fin de conocer qué personal ha trabajado en proyectos de investigación de mercados. Por políticas de BrandStrat no se permite dar otro nombre de algún proveedor.

excelentes procesos buscando siempre el mejoramiento continuo, superando las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo al cumplimiento de las metas de rentabilidad para satisfacer el bienestar de todos los integrantes de la organización.

Figura 1. Estructura organizacional de BrandStrat.



- Área Recolección y Pre análisis.
- Área Análisis.
- Área Estadística.
- Área Captura y Procesamiento.
- Área Gestión.
- Área Tecnología.

☆ Representante de la dirección .

Fuente Manual de Calidad BrandStrat.

2.10 VALORES INSTITUCIONALES

Carácter: Imparcialidad: Tiene la capacidad de tomar diferentes puntos de vista sin tener que imponer sus intereses personales.

Integridad: Leal a sus valores; es uno solo en cualquier situación de su vida
Autocontrol: Tiene la capacidad de no dejarse llevar por las emociones propias y /o ajenas.

Capacidades personales: Disciplina: Planea y ejecuta sus funciones en los tiempos estipulados. Es exigente, ordenado y cumple a cabalidad con sus compromisos.

Preparación y análisis constante: Tiene los conocimientos, la experiencia y la disposición para aprender.

Autocrítica: Tiene la capacidad de ver sus cualidades y oportunidades de mejora y es consciente de su nivel de desarrollo.

Pro actividad: Se anticipa a los problemas y a las oportunidades, propone e implementa soluciones constantemente.

Habilidades interpersonales: Empatía: Genera relaciones mediante el entendimiento y solución de las necesidades de los otros.

Trabajo en Equipo: Entiende la responsabilidad del grupo, trabaja por ellas, asume los éxitos y errores como propios en pro de conseguir los objetivos comunes.

Comunicación Clara y efectiva: Asegurarme que mis interlocutores entiendan y pongan en práctica el objetivo.

Enfoque en resultados: Tenacidad: No se rinde ante las dificultades adaptándose a los cambios que se presentan. Innovación: Siempre es exigente y busca mejores formas de hacer las cosas superando las expectativas. Superación de la expectativa del cliente: Tiene claro las necesidades del cliente y trabaja por superarlas. Es consciente del impacto de sus acciones en el cliente.

2.11 TIPOS DE INVESTIGACIÓN OFRECIDOS

2.11.1 Investigación Cualitativa

2.11.1.1 Generalidades

La investigación cualitativa no se trata de realizar análisis numéricos que sean estadísticamente significativos, sino que tiene como objetivo facilitar o proporcionar información de grupos reducidos de personas que no son representativos de la población objeto de estudio. Así que su principal finalidad es conocer y comprender las actividades, opiniones, los hábitos y motivaciones de las personas, entendiéndose por esas personas los consumidores o personas que influyen en el consumo, la idea es que mediante la implementación de esta investigación no se pretende conocer cuantas personas hacen una cosa sino conocer el cómo y qué de las cosas.

Este tipo de investigación se orienta a describir los hechos y a comprender el mercado referencia, las técnicas utilizadas por **Brandstrat** para la realización de las investigaciones de mercado cualitativas son:

Reuniones de grupo y entrevista en profundidad.

Las reuniones de grupo como su palabra lo dice reúne a varios individuos para que puedan discutir libremente sobre un tema en específico, el papel del investigador es clave en esta técnica ya que debe actuar como moderador y lograr la participación de todos los asistentes a la reunión.

En las entrevistas en profundidad se interactúa con un solo individuo y a este se le invita a que se manifieste con toda libertad acerca de un producto o un tema en concreto. Como aspecto fundamental para la realización de esta entrevista es lograr crear un ambiente agradable, relajado para poder conseguir una respuesta lo más completa posible por parte del entrevistado.

Es fundamental que el entrevistador domine el tema para ser capaz de aclarar dudas y retomar la entrevista cuando se sienta que se está desviando del tema principal.

2.11.2 Investigación Cuantitativa

2.11.2.1 Generalidades

Es la representación numérica de las observaciones con el propósito de describir y explicar los fenómenos que reflejan esas observaciones, se recogen y analizan datos sobre diferentes variables.

3. DIAGNÓSTICO INICIAL Y DISEÑO

3.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA BRANDSTRAT

En esta etapa, se realizó una revisión inicial de los procesos generales, los distintos procedimientos y registros que existían en la organización Brandstrat.

La revisión se realizó teniendo en cuenta cada uno de los requisitos establecidos desde cláusula 3 a la cláusula 7 de la norma ISO 20252:2006.

La metodología que se utilizó para dicho diagnóstico fue la aplicación de un taller, donde por grupos y áreas, los líderes de procesos reconocieron sus actividades específicas dentro de los requisitos de la norma ISO 20252:2006, y de acuerdo al grado de cumplimiento del requisito se generó una calificación. *Ver Anexo 02.*

A partir del resultado se generó un plan de actividades (Cronograma), con el fin de cerrar la brecha de diferencia que se detectó entre los requisitos de la norma ISO 20252:2006 y las actividades que se desarrollaban al interior de la organización en las distintas áreas y los procesos establecidos.

El resultado de este Plan de Actividades era buscar ajustar los procesos de la organización y así lograr la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de Brandstrat frente a los requisitos de la norma ISO 20252:2006. *Ver Anexo 03.*

3.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BRANDSTRAT

Las actividades de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad se enfocaron a los siguientes aspectos:

1. Revisión del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
2. Revisión del Mapa de Procesos e interacción de los mismos
3. Revisión de la Política de Calidad
4. Revisión de los Objetivos de Calidad
5. Revisión de los Indicadores de Gestión

3.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Al revisar el alcance que la organización había establecido para su Sistema de Gestión de Calidad se llegó a la conclusión que este era adecuado para el cumplimiento de los lineamientos de Brandstrat.

Es así como el Alcance que se determinó fue el siguiente:

“Brandstrat S.A. realiza procesos de investigación de mercados cuantitativos y cualitativos que dan soluciones al clientes a nivel nacional e internacional”.

3.2.2 Revisión del Mapa de Procesos

Dentro de las primeras actividades de Diseño se revisó el Mapa de Procesos establecido en la organización el cual inicialmente contaba con 16 procesos en total y estaban clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 4 Procesos Estratégicos
- ✓ 6 Procesos Misionales
- ✓ 6 Procesos Apoyo

Ver Figura 2. Mapa de secuencia e interacción de procesos inicial.

Al revisar el Mapa de Procesos inicial se encontró con que se podían unificar ciertos procesos, ya que eran realmente actividades específicas.

Es así como se determinó que el mapa de procesos más adecuado para la organización quedaba finalmente con 12 procesos, así:

- ✓ 3 Procesos Estratégicos
- ✓ 5 Procesos Misionales
- ✓ 4 Procesos Apoyo

Ver Figura 3. Mapa de secuencia e interacción de procesos final.

Para poder entender como era el funcionamiento coordinado de los doce (12) procesos se realizó un esquema de interacción de los mismos. *Ver Anexo 04.*

Por otra parte, se realizó la documentación de los procedimientos que son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento secuencial de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso en los

cuales se determina el alcance, objetivo, responsable, registros y controles requeridos.

3.2.3 Revisión de la Política de Calidad

Dentro de las actividades de diseño se incluyó la revisión de la política de calidad del Sistema de Gestión, la organización contaba con ciertas definiciones de la política de calidad descritas por los líderes de cada proceso y la dirección. **Brandstrat** contaba con la siguiente política de calidad.

*“**Brandstrat** es un aliado estratégico y acompaña en la toma de decisiones de los clientes, buscando mejorar la rentabilidad y el negocio del mismo, BS¹⁴ entrega información confiable a través de excelentes procesos de supervisión y verificación de la información, trabajando en conjunto con un equipo de líderes capacitados que realizan un acompañamiento estratégico y ofrecen recomendaciones accionables a sus clientes.*

BS proporciona información oportuna basada en procesos de calidad que ayudan a mejorar la rentabilidad y crecimiento de las utilidades de la organización.

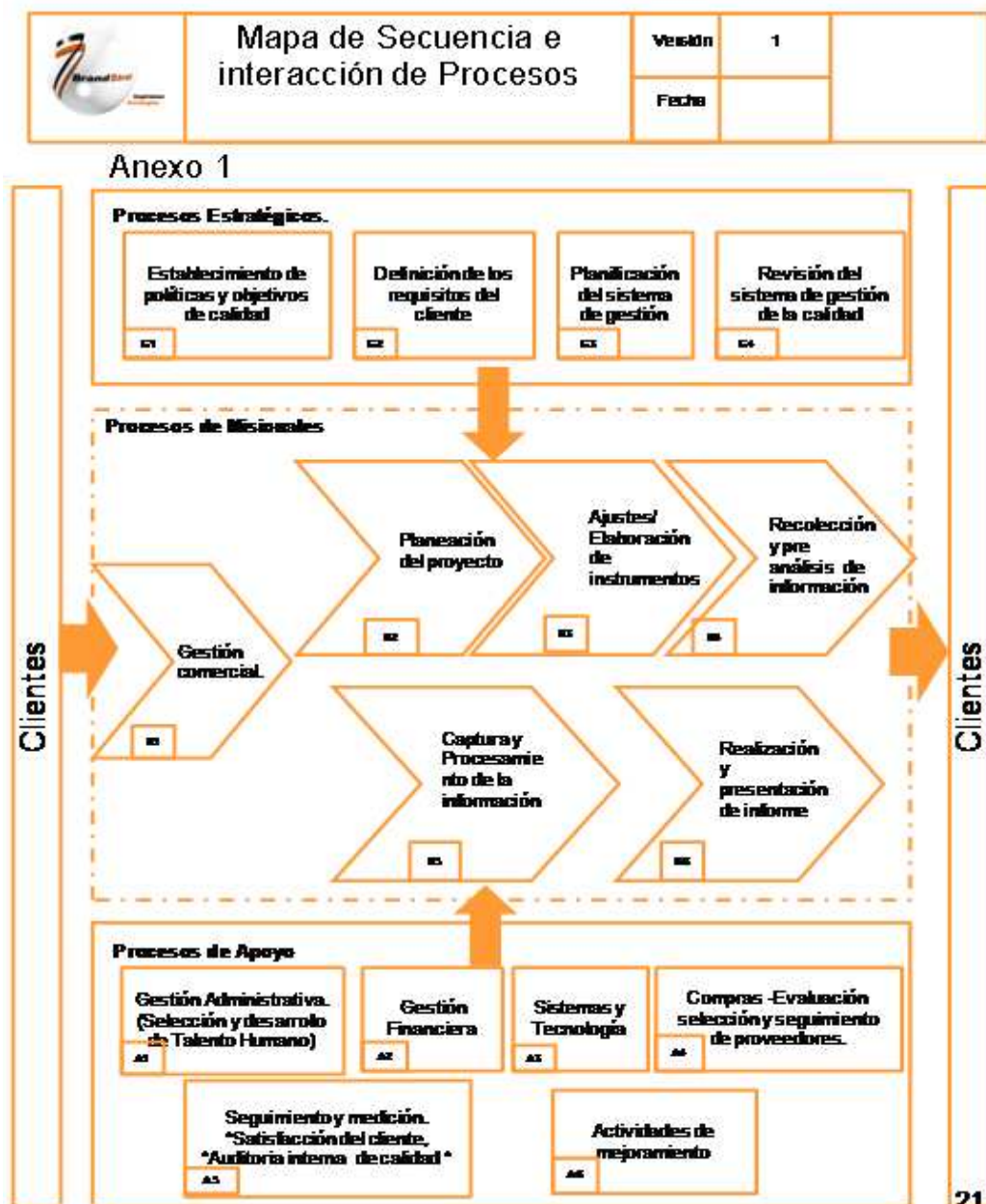
BS busca continuamente la satisfacción de los clientes a través de la prestación de servicios de inv. De mercados garantizando calidad en los procesos, información confiables y entregas oportunas siendo un socio estratégico de estos apoyados en TTHH competente, contribuyendo a la rentabilidad de la empresa

Somos una organización que apoya el proceso de toma de decisiones de las empresas basados en un equipo de líderes calificados e integrales que utilizan información confiable y oportuna.

¹⁴ Brandstrat

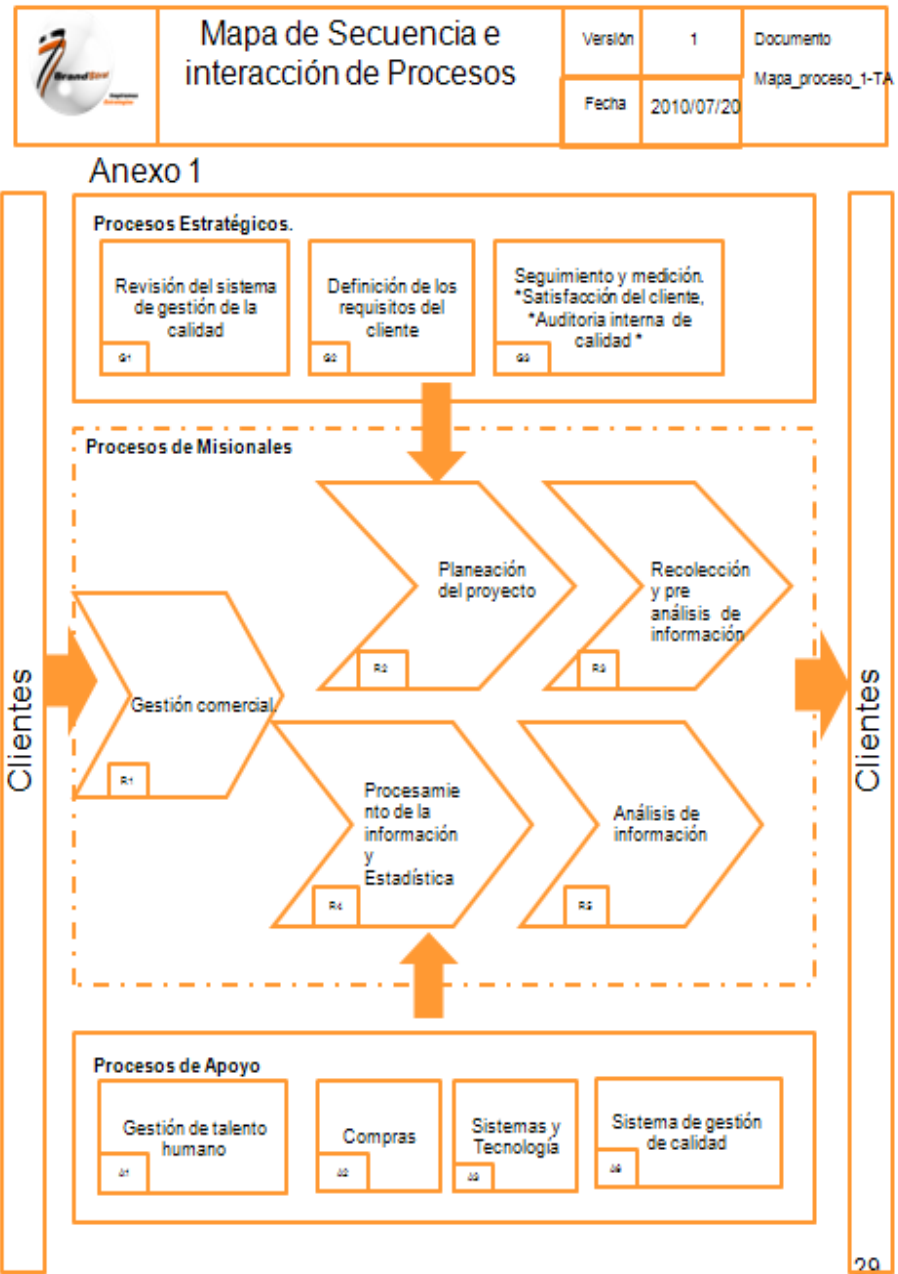
Siempre buscamos superar las expectativas de nuestros clientes con un acompañamiento constante y proactivo.

Figura 2. Mapa de secuencia e interacción de procesos inicial



Fuente ADN inicial de la organización BrandStrat

Figura 3. Mapa de secuencia e interacción de procesos final



Fuente Manual de Calidad de BrandStrat.

Usamos procesos de manera óptima Buscando el crecimiento de las utilidades para satisfacer el bienestar de los trabajadores de la organización

Brandstrat es un aliado estratégico que inspira y acompaña a su cliente en la toma de decisiones, perfeccionamiento de estrategias, seguimiento de acciones e identificación de oportunidades de negocio, enfocado en la inteligencia de mercados, branding y marketing a través de un proceso metódico de búsqueda de información oportuna, confiable y veraz, plasmando esto con talento humano fortalecido en conocimiento y valores, optimizando procesos buscando la rentabilidad y crecimiento constante de utilidades para satisfacción de los socios.

Brandstrat ofrece acompañamiento continuo en asesorías para la toma de decisiones acompañada de un grupo especializado en entregar información clara y veraz para generar crecimiento y satisfacción.

Entregamos a nuestros clientes procesos óptimos confiables donde encontraran las pautas para reforzar o crear un camino de oportunidades en el tiempo adecuado obteniendo una alta rentabilidad buscando un bienestar interno”.

Al realizar la revisión de la política de calidad se concluyó que era posible realizar un consolidado de estas definiciones para lograr que la política fuera concisa, concreta y encaminada a los lineamientos de **Brandstrat**.

Esta es la política de calidad que se implementa hoy día en la organización.

Política de Calidad de BS

“Brandstrat es una organización que asesora el proceso de toma de decisiones a través del perfeccionamiento, seguimiento de estrategias e identificación de oportunidades de negocio, con base en la recolección y análisis de información oportuna y confiable.

Contamos con equipos de líderes capacitados e integrales que realizan excelentes procesos buscando siempre el mejoramiento continuo, superando las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo al cumplimiento de las metas de rentabilidad para satisfacer el bienestar de todos los integrantes de la organización”.

3.2.4 Objetivos del Sistema de Gestión de la calidad

Se definieron los siguientes objetivos de calidad a partir de la política de calidad establecida.

Los objetivos del sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

- ✓ Mejorar la rentabilidad de la compañía.
- ✓ Contratar personal competente que aumente el tiempo de permanencia en la organización.
- ✓ Establecer tiempos por proyecto al interior de la organización que satisfagan los requerimientos acordados por el cliente.
- ✓ Disminuir los reprocesos diferentes a los generados por solicitud del cliente.
- ✓ Satisfacción del cliente frente a los proyectos.
- ✓ Mejoramiento continuo y eficaz, en los procesos de la compañía
- ✓ Establecer mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo, para evitar atrasos en las entregas por problemas técnico.
- ✓ Incrementar la satisfacción del cliente frente a los tiempos de entrega.
- ✓ Incrementar la satisfacción frente al acompañamiento del proyecto.
- ✓ Incrementar la satisfacción del cliente frente al proyecto.

- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente frente al acompañamiento estratégico.
- ✓ Garantizar la veracidad de la información entregada al cliente por medio de la validación y supervisión de la misma.

3.2.5 Indicadores del Sistema de Gestión de la calidad.

Después de haber establecido los objetivos descritos en el numeral anterior, se definieron unos indicadores para el sistema de gestión de la calidad.

Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad los indicadores definidos resultaron ser poco eficientes para las necesidades de la organización, por lo que después de emprender una formación interna en Balanced Score Card se inclinaron por replantear los indicadores.

A continuación se puede observar los indicadores finales que adoptó la organización. *Ver anexo 5.*

3.3 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Durante esta etapa se reunió a los líderes de cada proceso con el fin de darles a entender qué era la norma internacional para la investigación de mercados, para qué sirve, cómo implementarla en cada proceso y por ende en toda la organización. Esta capacitación se hizo con el fin de que en un futuro cada líder de proceso pueda hacer un monitoreo interno.

4. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA BAJO LA NORMA ISO 20252:2006

Al determinar el Diseño específico del Sistema de Gestión de Calidad, se procedió a cerrar la brecha existente entre las actividades establecidas por la organización para su adecuado funcionamiento, y los requisitos establecidos en la norma ISO 20252:2006.

La Metodología utilizada consistió en realizar reuniones programadas a través de agendas concertadas, con el líder del proceso y el líder de calidad.

El objetivo principal consistía en lograr la comprensión de los requisitos de la norma ISO 20252:2006 y establecer como darles cumplimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la organización de una marea práctica, eficiente, a través de actividades que los miembros de Brandstrat reconocieran de necesario cumplimiento.

Al involucrar directamente a los miembros de Brandstrat en la determinación de las actividades se buscaba incrementar su nivel de comprensión y compromiso, frente a sus propios procesos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

4.1.1 Numeral 3: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

Este numeral va enfocado al diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual debe diseñarse e implementarse la norma ISO 20252:2006.

De igual forma hace señalamientos hacia la responsabilidad y compromiso de la alta dirección, así como las políticas de confidencialidad y los Códigos de ética propios del sector de investigación como ESOMAR.

Otro requisito que señala este apartado y que se encuentra directamente relacionado con el compromiso de la alta dirección, consiste en el deber que tiene la organización para cumplir con las solicitudes de los clientes.

Asimismo, abarca requisitos específicos con respecto al manejo de proveedores dentro de la organización y la responsabilidad directa de la empresa prestadora de servicios de investigación por el trabajo realizado por sus contratistas.

Para cumplir con este apartado de la norma se debieron documentar diversos procedimientos señalados de la siguiente manera:

4.1.1.1 Procesos Asociados Por Requisitos

3.1.) Organización y Responsabilidades

Este requisito de la norma busca que la organización establezca los niveles jerárquicos que existen dentro de la misma, así como sus niveles de responsabilidades y las funciones de cada miembro de la empresa.

✓ Manual de Calidad

En este documento se describe la forma en que la organización se encuentra constituida, sus directrices principales expresadas a través de una Misión – Visión – Política de Calidad. *Ver anexo 7.*

✓ Pro_ Talento Humano_2-LA

A través de este procedimiento se señala como se hace dentro de la organización el proceso de selección, capacitación y evaluación, teniendo en cuenta los perfiles de los cargos. *Ver Anexo 08.*

✓ Man- proceso _ selección-TA

En el Manual se encuentran establecidos los perfiles de los cargos de la organización, teniendo en cuenta su formación, experiencia, habilidades y competencias específicas. *Ver Anexo 09.*

✓ Organigrama de la Organización

En éste se perciben los cargos existentes dentro de la organización y los niveles de jerarquía establecidos. *Ver Anexo 10.*

3.2.) Confidencialidad de la Investigación

Como principio básico de la norma ISO 20252:2006, que se sustentan en los lineamientos como del Código de Ética de ESOMAR, requieren que la alta dirección de un manejo que garantice tanto la confidencialidad de la información suministrada por el cliente, como la confidencialidad de los datos del entrevistado y finalmente la confidencialidad de la información recolectada para que el cliente la utilice de acuerdo a sus necesidades.

✓ Manual de Calidad

Dentro de las políticas establecidas de la organización se encuentran las políticas generales compañía con respecto al adecuado manejo de la información y los lineamientos de confidencialidad a aplicar. *Ver Anexo 07.*

3.3. Requisitos de la documentación

En este requisito se busca que la organización implemente un Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de gestionar procesos de manera sistemática y asegurar el funcionamiento bajo condiciones controladas.

Es así como aunque no genera la obligatoriedad de documentar procedimientos relacionados al Control de Documentos y Registros, si requiere que se establezca un método para generar y controlar todos los documentos propios de la organización.

✓ Pro-contro_doc_reg_1-TA

Este procedimiento brinda los lineamientos necesarios para la adecuada identificación, almacenamiento, recuperación, retención y disposición final de los registros propios de la organización. De igual forma brinda las directrices necesarias para documentar los distintos procedimientos establecidos dentro de la organización, lo anterior evidencia cada uno de los niveles documentales que se presentan en Brandstrat. *Ver Anexo 11.*

3.4.) Competencia y formación

Se requiere que el personal que ejecute actividades dentro de la organización para la realización de estudios, debe tener una formación y perfil específicos, lo anterior debe estar definido por la empresa con anterioridad.

✓ Pro_Talento Humano_2-LA

A través de este procedimiento se señala como se desarrolla dentro de la organización el proceso de selección, teniendo en cuenta los perfiles de los cargos. *Ver Anexo 08.*

✓ Man- proceso _ selección-TA

En el Manual se encuentran establecidos los perfiles de los cargos de la organización, teniendo en cuenta su formación, experiencia, habilidades y competencias específicas. *Ver Anexo 09.*

3.5.) Subcontratación

La organización es la responsable de cada una de las actividades que se requieren para la realización de los estudios, aún si alguna de las fases del estudio se encuentran ejecutadas por un tercero sub contratado por la organización.

Las calidades de este proveedor deben ser controladas mediante un procedimiento de selección, evaluación y controles específicos del proveedor.

✓ Pro-compras_2_TA

En este procedimiento se establecen los lineamientos para la selección y evaluación de los proveedores que la organización contrate. *Ver Anexo 12.*

3.6.) Revisión de la eficacia del sistema de gestión de la Calidad.

Con el fin de garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, se requiere de un método sistemático para verificar y revisar que se cumplan

los requisitos establecidos por la organización dentro de su sistema de gestión de calidad.

✓ Pro-oportunidad_mejora_1-TA

En este procedimiento se tienen en cuenta los lineamientos generales para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad a través del desarrollo de los procedimientos día a día. *Ver Anexo 13.*

✓ Pro-seg_y_medicion_1-LP

En este procedimiento se establecen las actividades de seguimiento, medición y mejora continua con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos especificados del servicio, la conformidad del sistema de calidad, así como su eficacia. *Ver Anexo 14.*

4.1.2 Numeral 4: Gestión del trabajo técnico de la investigación

Este numeral de la norma establece todos los requisitos relacionados con las solicitudes del cliente, define la respuesta al cliente a través de la presentación de propuestas y cotizaciones (presupuestos), se establecen los contenidos de una propuesta para estudios cuantitativos como cualitativos. A su vez en este numeral se establece que la empresa prestadora del servicio de investigación debe tener definidos todos los métodos para comprobar que cuenta con los recursos necesarios y que cuenta con la calificación interna y externa adecuada para la correcta prestación del servicio y cumplimiento de los requisitos del cliente.

4.1.2.1 Procesos Asociados Por Requisitos

4.1.) Respuesta a las solicitudes de investigación

El principal objetivo de esta cláusula de la norma ISO 20252:2006 consiste en establecer la mejor manera de viabilizar las solicitudes del cliente, adicionalmente interpretar ya sea por medio de un presupuesto (cotización) o propuesta las necesidades del cliente.

✓ Pro-comer_3-com

En este procedimiento se indica como se toman las necesidades del cliente a través del brief, como se analiza la viabilidad de la solicitud del cliente, y como se le da repuesta a esta a través de la presentación de las cotizaciones / propuestas cuantitativas/cualitativas. *Ver Anexo 15.*

✓ Pla-Naranja_buba_1-LP

La organización estableció a través de plantillas específicas la forma de dar respuesta a través de las propuestas tanto cuantitativas como cualitativas a las diversas necesidades de los clientes. *Ver Anexo 16.*

4.2.) Calendario del Proyecto

A través de este numeral de la norma ISO 20252:2006, se pretende que la organización tenga un control del estudio a ejecutar y por tanto de los principales aspectos del mismo, de igual forma al solicitar el envío del cronograma al cliente, se busca establecer un nivel de compromiso en el cumplimiento de los tiempos de ejecución de los estudios.

✓ Pro-Plan_ proy elab instru Q_2_LP

Con este procedimiento la organización establece los principales requisitos para la Planeación y Control previa de cada uno de los aspectos que puedan afectar el estudio. De igual manera busca generar el mejor canal de comunicación interna entre los distintos procesos que participan en la ejecución de los estudios y así garantizar que las necesidades del cliente sean comprendidas en cada etapa, con el único fin de satisfacerlas de la manera más adecuada.

En este proceso se mantiene una comunicación constante y de retroalimentación con el cliente en aspectos tan importantes como la elaboración y aprobación del instrumento a ejecutar. *Ver Anexo 17.*

✓ Pla-cronograma_1-LP

El cronograma que establece la organización permite el control de los tiempos de las etapas más relevantes dentro de la ejecución del estudio, y que se encuentran establecidos en la norma ISO 20252:2006. *Ver Anexo 18.*

4.3.) Asistencia y cooperación con clientes

En este numeral de la norma se hace especial énfasis a la necesidad de mantener una comunicación constante con el cliente, con el fin de interpretar adecuadamente sus necesidades, así como de información del desarrollo de los estudios y de los posibles cambios que puedan presentarse durante la ejecución de los mismos.

✓ Pro-comer_3-com

Dentro de las principales actividades que se establecen en este procedimiento están: la toma del Brief con el cliente donde se pretende establecer las necesidades puntuales del cliente, el envío de los

presupuestos (Cotizaciones) o propuestas, donde se le informa al cliente de los objetivos del estudio y sus principales características, todo susceptible a ser el acuerdo contractual con el cliente a partir de la aceptación de éste de las mismas (Propuesta o Presupuesto (cotización). *Ver Anexo 15.*

4.4.) Cuestionarios y guías de discusión

En este apartado de la norma se especifican requisitos como los aspectos más importantes a tener en cuenta para la elaboración del cuestionario o guías de discusión (redacción, secuencias de las preguntas, posibles respuestas y el orden en los resultados de la investigación), de igual forma se establecen los requisitos y necesidades con respecto a la traducción de los cuestionarios o guías, así como la ejecución de los pilotajes de los cuestionarios.

Estudios Cuantitativos

✓ Pro-Plan_ proy elab instru Q_2_LP

En el procedimiento se establece la actividad: Elaboración de Instrumentos donde se indica que el responsable de elaborar el cuestionario, en estudios cuantitativos es Líder del Proyecto. *Ver Anexo 17.*

✓ Ckl-Elaboracion_cuesti-LP

El check list de verificación del cuestionario es el instrumento que utiliza el líder del proyecto para tener en cuenta aspectos como si el cuestionario responde a los objetivos del estudio, si todas las preguntas contienen instrucciones para el encuestador y si se cuenta con el material de apoyo necesario, entre otros. *Ver Anexo 19.*

✓ Pla-cuestionario_2-LP

Brandstrat determinó que era útil contar con una plantilla para realizar el cuestionario, dentro de los aspectos que se tienen en cuenta están el control de la entidad acerca de la entidad del encuestado y su información básica para darle el tratamiento de confidencialidad, así como la identificación clara del encuestador y la compañía encuestadora. *Ver Anexo 20.*

Estudios Cualitativos

✓ Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP

En el procedimiento se establece la actividad: Elaboración de Instrumentos donde se indica que el responsable de elaborar las guías de discusión y los filtros de reclutamiento, en estudios cuantitativos es Líder del Proyecto. *Ver Anexo 21.*

✓ Ckl-Actividades Proyectos Cualitativo

Este check list genera todos los aspectos que son necesarios para tener en cuenta para la realización de los estudios cualitativos, la logística, los aspectos relevantes para la elaboración de las guías de discusión. *Ver Anexo 22.*

4.5.) Gestión del muestreo y proceso de datos

Esta cláusula hace referencia a aspectos relacionados con el proceso estadístico en el diseño de la muestra, dependiendo del procedimiento de selección estratificado, conglomerado o asignaciones, todo lo anterior debe documentarse.

Se establecen los criterios de calidad que deben tenerse en cuenta para el diseño de la muestra. Aunque la norma habla de paneles de acceso, Brandstrat no hace uso de estos.

Se establecen los criterios necesarios para la documentación de la ponderación de datos.

✓ Pro-Estadística_1-LA

En este procedimiento se define al líder de estadística como el responsable para diseñar la Muestra, las ponderaciones cuando hay lugar a ellas y la forma de documentarlas.

De igual manera este procedimiento regula los análisis estadísticos específicos que tenga el estudio. *Ver Anexo 23.*

4.6.) Control de la ejecución de la investigación

En esta cláusula la norma busca que la organización controle los principales procesos que se encuentran involucrados en la ejecución de los estudios, por ejemplo el diseño de la muestra, la elaboración de los cuestionarios, la elaboración de las guías de discusión, La recolección de los datos, el procesamiento de datos, el análisis de los datos y finalmente la entrega y presentación de resultados.

Estudios Cuantitativos

✓ Pro-Plan_ proy elab instru Q_2_LP

En este procedimiento se controlan aspectos como la planeación de la ejecución del proyecto, la elaboración de los cuestionarios cuantitativos, los

tiempos de ejecución del proyecto y el equipo de operaciones participantes en el estudio.

De igual forma se tienen en cuenta los aspectos más relevantes de la investigación en los aspectos de diseño de muestra, análisis estadísticos y ponderaciones relevantes. *Ver Anexo 17.*

Estudios Cualitativos

✓ Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP

Este procedimiento puede ser ejecutado por Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto. Estos son los encargados de definir la logística necesaria para la ejecución de los estudios.

Frente a la elaboración de las guías de discusión la responsabilidad recae en director de grupo de análisis / Líder de proyecto. *Ver Anexo 21.*

4.7.) Documentos, materiales y productos de la investigación

Este numeral comprende los requisitos relacionados con el manejo de los materiales entregados por el cliente, así como del adecuado tratamiento de los registros de investigación y la protección eficaz de los mismos.

✓ Pro-control_propie_clie-1-TA

Este procedimiento plantea los lineamientos necesarios para salvaguardar la propiedad que es entregada por el cliente para la ejecución de los estudios, como pueden ser bases de datos, pruebas de producto, comerciales, entre otros. *Ver Anexo 24.*

✓ Pro-ST_1-TEC

Este procedimiento contiene las directrices de la Brandstrat para el cierre de proyectos, la realización de Back up para el adecuado almacenamiento y protección de la información.

Así como las directrices necesarias para el manejo de los registros más importantes que la organización debe mantener en lo relacionado a los estudios tanto cuantitativo como cualitativos. *Ver Anexo 25.*

4.8.) Entrega de los resultados de la investigación

Este numeral remite a los requisitos para la entrega de la información que se especifica claramente en el numeral 7 de la norma ISO 20252:2006, por tanto será abordado cuando se llegue a dicha cláusula.

4.9.) Registros de la investigación

Este numeral se relaciona con los procedimientos generados para el control de documentos y registros propios de la investigación, tanto físicos como digitales, de igual forma hace referencia a los registros primarios, los cuales se deben mantener por 12 meses a menos que se haya acordado algo diferente con el cliente.

✓ Pro-contro_doc_reg_1-TA

La organización Brandstrat tiene un sistema de identificación de los estudios de investigación tanto cuantitativo como cualitativo que se dan desde la aceptación del presupuesto o propuesta, cuyo nombre se mantiene durante todas las etapas del proceso. *Ver Anexo 11.*

4.1.3 Numeral 5: Recolección de datos

Este numeral va enfocado a implementar procedimientos para proporcionar confianza a los entrevistados y poder salvaguardar la confidencialidad de la información obtenida. A su vez estos procedimientos indican como debe ser la formación y evaluación del personal de gestión de recogida de datos así como la formación y evaluación del personal de campo.

4.1.3.1 Procesos asociados por requisitos

5.1.) Gestión, selección y formación del personal de campo

✓ Pro-recolec_inf_c-LP

En este procedimiento se indica la formación que la organización da al personal de gestión de recogida de datos, para investigaciones tipo cuali, después se les realiza una verificación de esa formación mediante una evaluación, posteriormente se entrega el certificado general de esta verificación. *Ver Anexo 26.*

✓ Cer-Entre-Gral_LP

Este formato es el certificado del entrenamiento general de los trabajadores de campo cualitativo. *Ver Anexo 27.*

✓ Pro-recolec_inf_Q-LO

En el procedimiento de recolección de información para proyectos tipo Quanti¹⁵ se indica la formación que BrandStrat le da al personal involucrado

¹⁵ Es la forma como la organización BrandStrat llama a sus proyectos tipo Cuantitativo.

en la gestión de recolección de datos así como al personal de campo, de la misma forma que en proyectos tipo cuali, se realiza una verificación de la formación mediante una evaluación, y posteriormente se entrega un certificado de aprobación. *Ver Anexo 28.*

✓ Cer-Entre-Gral_LO

Este formato es el certificado del entrenamiento general de los trabajadores de campo cuantitativo. *Ver Anexo 29.*

5.3.) Desarrollo de la recolección de datos por el personal de campo

✓ PRO-ST_1-TEC

EL procedimiento de Sistemas y tecnología indica como la organización desarrolla documentos de identificación para el personal de campo. *Ver Anexo 25.*

• For-instructivo_cuali_1-LP

La organización desarrolló el instructivo de trabajo cualitativo donde se detalla de de forma completa los requisitos del proyecto tipo cuali. *Ver Anexo 30.*

• For-instructivo_1 –LP

La organización desarrolló el instructivo de trabajo cuantitativo donde se incluye la información necesaria para el entendimiento de los requisitos del proyecto por parte del personal de campo. *Ver Anexo 31.*

- Pla-cuestionario_2-LP

BrandStrat maneja en sus encuestas una breve descripción de los principios de confidencialidad donde explica al entrevistado de donde viene, y qué clase de información va a recoger, garantizándole que ésta información será completamente confidencial y solamente usada con fines estadísticos. Ver Anexo 20.

5.4.) Supervisión del personal de campo

Este numeral tiene como fin soportar que la actividad de recolección de datos por parte del personal involucrado se ha llevado siguiendo los lineamientos de la organización y cumpliendo con los requisitos de esta norma internacional, como la correcta administración del cuestionario

- ✓ Pro-recolec_inf_Q-LO

En este procedimiento se determina el porcentaje de supervisión que realiza la organización, así pues se realiza como mínimo un 20% de supervisión a cada muestra de un proyecto cuantitativo.

A su vez se estableció que cuando no se logre el contacto telefónico se realizará un contacto presencial y una auditoría en campo para siempre completar como mínimo el 20%. Ver Anexo 28.

5.5.) Recolección de datos en proyectos cualitativos

- ✓ Pro-recolec_inf_c-LP

En este procedimiento se indica todo el proceso de recolección de datos para un estudio tipo cualitativo, se especifica desde el inicio del proyecto, hasta recolección y pre análisis de tipo cualitativo. Ver Anexo 26.

5.6.) Recolección de datos por métodos auto administrados

Cuando la técnica que se aplica es la de aplicar el instrumento de una forma en que el encuestado no cuente con la orientación directa del encuestador, y por lo tanto las instrucciones para responder el cuestionario deben ser lo suficientemente claras, ya que el encuestado se encontrará solo haciendo el ejercicio. Lo anterior implica generar unos controles específicos frente al instrumento. Las diferentes vías para aplicar esta técnica son entre otros los estudios online, la entrega directa de los cuestionarios, el envío por correo físico o electrónico.

Aunque la organización a la fecha no aplica los estudios por métodos auto administrado, dentro de sus intereses está la posibilidad de estudiar como aplicaría el proceso si en futuro se decidiera asumir dicho tipo de estudio.

5.7.) Recolección de datos de fuentes secundarias

Cuando la organización va a usar de referencia otras fuentes de información, ejemplo el Censo Nacional que realiza el DANE, debe especificar en la propuesta qué tipo de fuentes de análisis secundarios provee utilizar, si inicialmente no puede inferirlas pero durante el desarrollo del proyecto termina usándolas, se debe colocar en el informe final cuales fueron éstas.

✓ Pro-comer_3-com

Dentro del procedimiento la organización establece los apartados acerca del uso de fuentes de análisis secundarios. *Ver Anexo 15.*

5.8.) Registros de la recogida de datos

Cuando es relevante y como lo exige la norma, se mantienen los registros de la recogida de datos.

✓ Pro-contro_doc_reg_1-TA

Este procedimiento indica que los datos recolectados y otros datos considerados brutos son mantenidos por la organización durante un tiempo de 12 meses, tiempo que la norma exige. *Ver Anexo 11.*

4.1.4 Numeral 6: Gestión y tratamiento de datos

Con este numeral se busca demostrar la entrada de datos, la codificación, la depuración, ponderación y tabulación se ha realizado de una forma correcta, cumpliendo con los requisitos de la norma.

4.1.4.1 Procesos asociados por requisitos

6.2.) Entrada electrónica de datos

Hace referencia a la recolección de datos por técnicas como Palm y otros dispositivos electrónicos que buscan la captación directa de la DATA.

Sin embargo la organización no cuenta a la fecha con la tecnología para invertir en este tipo de metodología de captación de data y no tienen en su plan de desarrollo ningún proyecto aún hacia dicho camino.

6.3.) Entrada de datos en soporte físico

Este numeral pretende que se documente toda la información recibida a partir de los tests aplicados, también especifica que se debe llevar a cabo un método para verificar la entrada de datos de un proyecto.

✓ Pro-recolec_inf_Q-LO

Este procedimiento indica que para proyectos tipo Quanti, la organización BrandStrat realiza el 20% de supervisión por cada proyecto. *Ver Anexo 28.*

6.4.) Exactitud de la base de datos que no requiere entrada de datos

En este numeral indica que se debe llevar una adecuada verificación por cada proyecto a la entrada de datos automática por ejemplo cuando se realizan estudios vía web.

✓ Pro-recolec_inf_Q-LO

El procedimiento de Recolección de la información – Captura, indica que se realiza el 10% de supervisión y verificación para este tipo de entrada de datos. *Ver Anexo 28.*

6.5.) Codificación

En la organización BrandStrat no se utilizan software de codificación automático, se manejan codificadores los cuales son entrenados y supervisados para realizar esta actividad.

✓ Pro-recolección-infoQ-LO

El procedimiento de Codificación indica como se realiza esta etapa en la organización, los codificadores son entrenados específicamente para esta área. *Ver Anexo 28.*

✓ For-eval_entren-proy-LO_LP

Este es el formato de evaluación que se aplica a los codificadores para verificar que el entrenamiento entregado y su entendimiento haya sido el correcto. *Ver Anexo 32.*

6.6.) Depuración de datos

De acuerdo al concepto establecido en la norma ISO 20252:2006, este requisito esta dirigido a la revisión y cuando sea necesario la corrección de la base de datos a procesar.

✓ Pro-Procesamiento_1-LA

Se envía la base de datos GANDIA al líder del proyecto para que sea aprobada, y sea enviada al líder de estadística con el fin de de desarrollar los ponderadores si se requieren. *Ver Anexo 33.*

6.7.) Gestión de los ficheros de datos

Cuando las bases de datos, que es la forma en que se tropicaliza el término fichero de datos, se procesan la norma hace referencia a la necesidad de tener en cuenta aspectos como:

- Que se realice verificaciones sistemáticas para que los registros no se encuentren duplicados.
 - Las versiones de tablas sean las últimas trabajadas
 - Deben identificarse las tablas de datos originales de las tablas de datos depurados (lo anterior cuando la compañía decida realizar cambios en la tabla de datos, es decir si se requieren otros cruces de variable, por ejemplo).
 - Verificar que se realizan recuentos de frecuencias en respuestas antes del procesamiento, para tener un punto de comparación posterior.
- ✓ Pro-Procesamiento_1-LA

A partir de las bases de datos revisadas se procede a realizar el procesamiento con el fin de generar las tablas de datos apropiadas. Lo anterior de acuerdo a las necesidades del estudio. *Ver Anexo 33.*

6.8.) Análisis de datos

Este requisito de la norma hace referencia a la necesidad de que el analista tenga en cuenta las indicaciones necesarias y brindadas previamente para realizar el cruce de variables en el procesamiento.

- ✓ Pro-Procesamiento_1-LA

Dentro del procesamiento se requiere que el líder de procesamiento tenga en cuenta de acuerdo a las indicaciones dadas en le Entrega del Proyecto por parte del líder del proyecto, la variables que por las cuales se deben realizar los cruces. *Ver Anexo 33.*

6.9.) Entrega de datos en forma electrónica

Este numeral busca que cuando los datos sean requeridos en forma electrónica cumplan con los requisitos como la no presencia de virus, y la compatibilidad de los datos con el tipo de software acordado.

✓ PRO-ST_1-TEC

El líder de tecnología quien soporta al sistema pasando toda la información del proyecto a la biblioteca de proyectos de BrandStrat, en caso de que se necesite entregar estos datos de forma electrónica simplemente el interesado descargará la información de la carpeta Biblioteca de proyectos y el número de proyecto en cuestión. *Ver Anexo 25.*

6.10.) Copias de seguridad, archivo y seguridad de datos.

✓ Pro-recolec_inf_c-LP

Toda información correspondiente al proyecto es archivada en carpetas que medio digital tiene como duración la misma duración del proyecto y en su medio físico tienen como disposición final la bodega en cajas marcadas con el número del proyecto. *Ver Anexo 26.*

4.1.5 Numeral 7: Presentación del informe del proyecto de investigación

Este numeral hace referencia a la elaboración de los informes finales tanto para estudios cuantitativos como cualitativos.

4.1.5.1 Procesos asociados por requisitos

7.2.) Investigación Cuantitativa

Este apartado trae 18 requisitos específicos que debe contener un informe cuantitativo.

✓ Pro-Ela-Info-cuan_1-LP

Para efectos de la elaboración de informes de estudios cuantitativos la organización estableció en el procedimiento que el Líder del Proyecto, debe seguir los lineamientos necesarios para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 20252:2006.

Para este cumplimiento se establecieron unas plantillas específicas que colaboran a la recordación de cada uno de los requisitos. *Ver Anexo 34.*

7.3.) Investigación Cualitativa

Este numeral de la norma hace referencias a los 13 aspectos más relevantes que debe contener un informe de investigación cualitativa.

Aplica especialmente para investigaciones basadas en sesiones de grupo, entrevistas a profundidad, estudios etnográficos entre otros.

✓ Pro-Ela-Info-cual_1-LP

Para efectos de la elaboración de informes de estudios cualitativos la organización estableció en el procedimiento que el Líder del Proyecto, debe

seguir los lineamientos necesarios para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 20252:2006.

Para este cumplimiento se establecieron unas plantillas específicas que colaboran a la recordación de cada uno de los requisitos. *Ver Anexo 35.*

5. AUDITORÍA INTERNA

5.1. PLANEACIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA

Se planeó la Auditoría para los días jueves, viernes y sábado 5, 6 y 7 de Agosto de 2010, a continuación se enseña el plan de auditoría a ejecutado.

Tabla 1. Plan de Auditoría I BrandStrat

Organización	BrandStrat		
Norma a Auditar	ISO 20252:2006		
Representante:	Rafael López		
Sitio de Auditoría:	CII 95 No 11 ^a - 37 Of. 204. Bogotá. Colombia, Sur América	Fecha de Auditoría	05, 06 y 07 de Agosto.
Auditor Líder	Claudia Patricia Osma	Equipo Auditor	Karen Manrique – Auditor Junior – Julián Yaya -Estadístico-

1. *Objetivos de auditoría*

Establecer el nivel de conformidad del Sistema de Gestión de calidad de la organización BrandStrat frente a los requisitos establecidos en la norma ISO 20252:2006

2. *Alcance la auditoría*

Sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 20252:2006 de investigación de mercados social y la opinión. Ver Anexo 36.

5.2 EJECUCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA

La primer auditoría interna se realizó los días jueves, viernes y sábado 5, 6 y 7 de Agosto de 2010, se contó con la presencia de la Auditora Líder; Claudia Osma y la auditora Junior; Karen Paola Manrique. Esta auditoría tenía como objetivo verificar el sistema de Gestión de calidad tanto para proyectos cuanti como para proyectos Cualit de la organización BrandStrat, basados en la norma internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión la norma ISO 20252:2006.

5.3 INFORME DE HALLAZGOS DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA

A continuación se muestra el informe de auditoría interna presentado por la fundación opción social a la empresa BrandStrat.

Organización:	BRANDSTRAT		
Estándar (es):	NORMA ISO 20252:2006		
Representante:	RAFAEL LÓPEZ		
Auditor Líder:	CLAUDIA PATRICIA OSMA GUERRERO	Miembro(s) adicional(es) del equipo:	Karen Paola Manrique Auditora Junior Julián Yaya Estadístico
Fecha (s)	5, 6, 7 de Agosto		

1. Alcance de auditoría

Verificar el sistema de gestión de calidad de BrandStrat, tanto para proyectos cuantitativos como cualitativos, basado en la norma ISO 20252:2006 de investigación de mercados, social y de la opinión

No presenta ninguna exclusión.

Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

Los hallazgos detectados no serán catalogados en esta auditoría como no conformidades mayores o menores, sino como hallazgos críticos o hallazgos no críticos, que de no ser tratados de forma adecuada y oportuna podrían convertirse a su vez en una auditoría de certificación en no conformidades mayores y no conformidades menores.

Descripción de Auditoría por procesos:

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (3)

Se evidencia en la organización un Sistema de Gestión, que brinda plataforma al desarrollo de cada uno de los procedimientos propios de la investigación de mercados.

Se evidencia un Manual de Calidad en su versión 1 de fecha de Agosto de 2010, se evidencia el Mapa de Procesos con 12 Procesos y una Matriz de procedimientos que hace referencia a 26 procedimientos.

Se evidencia que la Visión no tiene un tiempo específico para el cumplimiento de Metas o Compromisos concretos. (se revisará en revisión por la dirección, queda en este informe)

Se evidencia en el Manual de Calidad los Requisitos del Cliente

Se evidencia en el Manual de Calidad la Política de calidad

Requisitos de la Documentación (3.3)

Se evidencian los listados Maestros de control de documentos internos y externos **Lis-control_doc_internos_TA**, **Lis-control_doc_externos-TA** dentro del proceso de Sistema de Gestión de Calidad.

Se evidencia que se realizó la divulgación del procedimiento a través de correo electrónico.

Se evidencia que cada vez que se revisa y aprueba un procedimiento se involucra al comité de calidad, queda como registro el acta de comité de Calidad, **Ac-Tra_(dd/mm/aa)_TA**, cuando se realiza la divulgación del mismo

se involucra a toda la organización y queda como registro el **Email-Divulgación**, el responsable de realizar esta actividad es el líder de Calidad.

Registros de la Investigación (4.9)

Se evidencia que en el procedimiento **Pro-control_doc_reg_1-TA Procedimiento control de documentos y registros**. Se dan las directrices para el adecuado almacenamiento de los registros, de igual forma se evidencia que este procedimiento se apoya y completa con el procedimiento **PRO-ST_1-TEC** de sistemas y tecnología.

Se evidencia que el control de versiones se encuentra establecido por fechas o versiones en los documentos.

Revisión de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (3.6)

Se evidencia que la organización tiene definido un Sistema de Gestión que contempla las Auditorías Internas, realizadas por la organización o por un tercero, lo anterior se encuentra establecido y documentado en el procedimiento **Pro-Audii_1-TA, Procedimiento Auditorías Internas de Calidad**.

Se mantienen los procedimientos en la red virtual, donde solo tienen manejo los líderes de los procesos. Se evidencia un conocimiento por parte de los miembros de la organización de la ruta de ubicación de los procedimientos.

Organización y Responsabilidades (3.1)

La Organización cuenta con un organigrama claramente definido y con perfiles de cargo y sus diversas funciones. Se evidencia un organigrama versión 1.

Compromisos Alta Dirección

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento definido para la Revisión por la Dirección **Pro-Revidireccion_1-LP Procedimiento del sistema de gestión de** calidad, asimismo, la alta dirección evidencia un compromiso a través del seguimiento periódico de indicadores de gestión

establecidos para cada uno de los procesos en el procedimiento **Pro-seg_y_medicion_1-LP**, Procedimiento Seguimiento y medición.

Se evidencia el acta de reunión semestral de inicios del 2010

Se evidencia un Sistema de Gestión de Calidad con una disposición a la madurez y mejora continua.

Confidencialidad de la Investigación (3.2)

BrandStrat maneja lineamientos generales para mantener la confidencialidad de la investigación, dentro del procedimiento Sistemas y tecnología **Pro-ST_1-TEC**, se indica como manejar de una forma segura y confidencialidad la información a entregar. A su vez se reitera la confidencialidad de la información y además que solo tendrá uso para el proyecto de investigación en cada cuestionario de los proyectos de investigación.

Acciones Correctivas – Acciones Preventivas

Se evidencia que la organización tiene definido un Sistema de Gestión que contempla el adecuado tratamiento de los *hallazgos productos de auditorias internas, de no cumplimiento de indicadores de gestión, de los hallazgos de no cumplimiento que ameriten tomar acciones de tipo correctiva*, así como del tratamiento de *hechos potenciales que podrían ocasionar un incumplimiento a través de acciones preventivas* en los procedimientos **Pro-A_preventivas_1-TA** Procedimiento de Acciones preventivas y **Pro-A_Correctivas_1-TA**, Procedimiento de Acciones Correctivas.

Manejo de Producto No Conforme

Se evidencia que la organización tiene definido un Sistema de Gestión que contempla el adecuado tratamiento del producto no conforme que se presenta durante la ejecución de sus estudios tanto de tipo cuantitativo como cualitativo, en sus diferentes metodologías, los lineamientos para la aplicación de este procedimiento se encuentran definidos en el documento Procedimiento **Pro-control_Ser_no_conf_1-TA Control de Servicios no conforme**.

Compras (3.5)

Se evidencia que la organización tiene definido un Sistema de Gestión un procedimiento documentado que rige los lineamientos necesarios para el tratamiento de proveedores y la adquisición de servicios **Pro-compras_2_TA** Procedimiento de compras.

Se evidencia la Evaluación para la selección del proveedor de TARGET LABS el 25 de julio de 2007.

Se evidencia la evaluación del servicio de TARGET LABS en el trimestre de abril a junio de 2010.

Se evidencia la evaluación al servicio de la Cooperativa Servicios Integrales de Colombia en el periodo Abril a Junio de 2010. Se evidencia que Andrea Aguilar esta vinculada desde el 2009, con su capacitación básica 17 de Noviembre de 2009 realizada por el Líder Comercial, la última evaluación que se realizó fue el 13 de julio de 2010 con un resultado de 3.3. en una escala de 1 a 4.

Se evidencia la utilización del cuadro comparativo donde se definen unos factores para evaluar y seleccionar a un proveedor.

Comercial Cuantitativo (4)

Estudio 758 Diez Consultores "Consumo de Vino" Líder del proyecto

Se evidencian dos opciones de costo total. Ya que el estudio fue solicitado como un OMNIBUS, sin embargo, al desarrollarse la solicitud del cliente, se evidencia que no es un multiclente pero que surge la necesidad de brindar una propuesta por efectos de costo, intermedia entre un adhoc y un Ómnibus.

Se evidencia un cronograma de tiempos establecido en 5 días.

Se evidencia la trazabilidad de la cotización aceptada, teniendo en cuenta que tiene la última fecha de actualización y responde la aceptación vía mail el 24 de junio de 2010. Se elabora y envía el For-Pre_entrega-LP-LO a todas las Unidades de Apoyo. El 25 de junio de 2010 se envía el Cuestionario y la Aprobación del mismo.

Estudio 265 Autoevaluación del programa pregrado universidad.

Se evidencia en el estudio **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA**, que a pesar de existir dos estudios previos con la misma entidad, en el For-Brief_1-LP , en el apartado de Antecedentes no se tuvo en cuenta esta información y por tanto no se diligencio el mismo apartado.

Se evidencia en el **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA** que en el For-Brief_1-LP que la fecha 5 de febrero que sale en este formato no coincide con la fecha real de elaboración de toma de brief, se evidencia que en el Brief dice Cotización y es una propuesta, no se evidencia que se haya diligenciado el campo que dice si el cliente la recibió o no.

Se evidencia los objetivos generales y específicos en la propuesta del estudio.

Se evidencia que la metodología de investigación está descrita dentro de la propuesta.

Se evidencia que los enfoques para el análisis y su alcance son incluidos en la propuesta.

Se evidencia que la propuesta tiene una descripción de los grupos objetivos, los cuales están divididos específicamente entre tres grupos, con una observación específica que descartan a los estudiantes de los primeros semestres.

Se evidencia que se define el margen de error para cada población objetivos, se ve en LA MUESTRA.

Se evidencia en la propuesta los Controles de Calidad propios a cada metodología a aplicar en el Estudio de investigación.

Se evidencia que por Target se ve el tiempo de duración de cada cuestionario (30 y 35 minutos grupo 1,2 y 3) y 20 y 25 minutos para el (4 y 5).

Se evidencian los Entregables acordados dentro de la propuesta.

Se evidencia el Contrato firmado por las dos partes. El cual reposa en la Carpeta de Contratos de Dirección Administrativa.

Se evidencia en el Estudio **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA** que a pesar de que el cliente va a entregar las BDD para que se de inicio al estudio, en el cronograma del mismo no se encuentra establecido los tiempos de entrega de la misma por parte del cliente lo anterior va en contra de la norma ISO 20252;2006 en su requisito 4.2 Calendario del proyecto “ a menos que venga incluido en la propuesta, el cliente debe recibir el calendario del proyecto de investigación, icluyendo todos los plazos y responsabilidades relevantes. Cuando sea pertinente, este calendario del proyecto debe incluir los siguiente: Los documentos, materiales y productos proporcionados por el cliente; ...”

Se evidencia en el cronograma el momento de aprobación del cuestionario por parte del cliente. Se evidencia que se le da al cliente la oportunidad de revisar el cuestionario, el 22 de junio de 2010 se enviaron los 5 cuestionarios.

Se tomaron los cuestionarios del 2008 como guía. Se evidencia en la propuesta que los registros de la investigación serán dados al cliente por un año.

Se evidencia en el cronograma la entrega de informe final.

Se evidencia que la bitácora se obtiene el número único del estudio. Registros como correos no tienen una única forma de identificación.

Se evidencia que existen dos versiones del cronograma en el For-Pre_entrega-LP-LO. Asimismo, se evidencia un correo electrónico con el cliente acordando dichos cambios.

Se evidencia que existe una metodología presencial y en otros campos será encuesta telefónica.

Se evidencia que se debe trabajar en los planes de acción del indicador de ventas para la auditoria de seguimiento.

Operaciones

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Estudio 758 Consumo de Vino Líder del proyecto

Recomendación: A futuro cuando se implemente de forma masiva el tema de grabaciones de telefónicos para estudios, garantizar el tema de la confidencialidad del encuestado, frase en el cuestionario **(Telefónica existe comunicación de confidencialidad – Al cliente se le informa la confidencialidad de la información de los encuestados – se revisa en el procedimiento y si no está, se incluirá en el procedimiento de gestión comercial).**

Se evidencia que en Bogotá se capacitaron a 12 encuestadores telefónicos.

Se evidencia que Juan Diego Gómez es el Líder del proyecto y su supervisor es ARLEY GARZON, EL NIVEL 10% S.D Y 35% DE BACK.

Se evidencia que se lleva el procedimiento de CRITICA AL 100% por la líder de Crítica.

Se evidencia la Capacitación en Bogotá.

Se evidencia el For-Pre_entrega-LP-LO del estudio VINOS, Junio de 2010.

Se evidencia que el Brief interno se impartió a los involucrados por correo electrónico.

Se evidencia la evaluación de la capacitación brindada a los participantes del estudio.

Se evidencia que el campo inicia el 26 de junio y finaliza el 29 de junio de 2010, se evidencia en el For-Pre_entrega-LP-LO.

Se evidencia que existen requisitos específicos para el desarrollo del estudio como la necesidad de que el participante sea mayor de edad y que haya consumido vino en el último año.

CONTROL Y EDICIÓN

Se evidencia que se realizó el Comité de Cuestionario. Se evidencia la solicitud de corrección del artículo e. ERRORES EN LA NUMERACIÓN DE

PREGUNTAS. SE CORRIGE EL D4

Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino**, en el **Reporte de Operaciones** se solicitaba que se cambiara la pregunta D4, el comercial envía el acta de producto no conforme y responde que corregirá la pregunta, sin embargo se evidencia en el cuestionario final no se corrige la pregunta por parte del Comercial, y el equipo de Control y edición debe verificar siempre la liberación del producto.

Se recomienda en todos los puntos de control de producto no conforme la verificación para liberación del producto no conforme después de ser corregido.

Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino** que se estableció que el control de calidad de crítica debería ser de 101 encuestas para el caso puntual del estudio de vinos, se evidencia que solo se aplicó a 99 encuestas. Lo anterior va en contra de lo establecido en el procedimiento de crítica establecido por la organización, ya que no cumple con la cuota del 20% para supervisar en crítica.

Se evidencia que se conocen los indicadores de gestión, cumplimiento con el cronograma, cumplimiento con el control de calidad y cantidad de errores en el control, auditorías.

Programa de captura

Líder de Captura, evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino**

Se evidencia que existe el programa CI3 para diseñar el programa

Se evidencia que se debe realizar un pilotaje al terminar el diseño del programa. Se aplican las BASES PILOTOS.

Se evidencia que en el formato pilotaje no se encuentra el código del **Estudio 758 Consumo de Vino**, tal y como lo señalan las políticas de la organización.

Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino** que en la pregunta 33 los ítems D y E. Se evidencia que se realizaron en el programa las correcciones requeridas.

Se evidencia que se capacitaron los digitares que participaron en el **Estudio 758 Consumo de Vino** JEIMMY CASTIBLANCO, DIANA BLANCO, JANIS MORALES, CARLOS SOLANO. Impartida el 29 de junio de 2010

Observación: Revisar la conveniencia de la forma del mail de información que envía digitación para que se recojan las BDD, ya que trae inmersa la palabra ERROR DE CAMPO y no es clara su uso en el mismo.

Se evidencia que en los equipos 4, 6,8 Y 11 se trabajo la BD del estudio de vinos.

Se evidencia el uso del correo de confidencialidad.

Digitación

Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino** que se verificó el 10% de la muestra 30 encuestas sin nivel de error

Se evidencia en el estudio **Estudio 758 Consumo de Vino** una inconsistencia entre el valor numérico de lo que el sistema señala como el producido de digitación de DIANA BLANCO y el registro físico de digitación PAI P224R07 Consolidado de producción

Se evidencia en el **estudio 198 Margarina** que existe un error en el folio 11 pregunta P11 A código real 2 y aparece un 1. Este error se detectó al revisar la tabla comercial relacionada en el Ckl-revis_tablas_LP-LO.

Procesamiento

Líder de Procesamiento - **Estudio 758 Consumo de Vino**

Se evidencia que programación entrega a través de mail la base de datos el 30 de junio de 2010.

Se evidencia la sintaxis de las preguntas cerradas.

se evidencia la sintaxis de la revisión de las abiertas

Se evidencia que se detectaron en los folios 80 y 373 que se causan dos

errores en la digitación.

Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino**, que en el momento de detectarse un error en la digitación se solicitó la corrección del mismo, sin embargo al realizarse la digitación que buscaba corregir, nuevamente se cometió un nuevo error, ya que se digitó 96 y lo adecuado era 66. El error se dejó pasar para procesamiento.

Comercial Cualitativo (4)

Líder del proyecto - Estudio 198 Margarina.

Se evidencia que existe un Brief de Investigación enviado por el cliente TEAM

Se evidencia que el presupuesto contiene el Costo total del proyecto

Se evidencia que el presupuesto cuenta con los plazos de ejecución del proyecto

Se evidencia que el presupuesto contempla las especificaciones técnicas cuyos cambios podrían afectar el costo del estudio.

Se evidencia que el precio en el presupuesto no incluye el IVA.

Se evidencia un mail de aprobación del cliente del 14 de julio de 2010

Se evidencia en el For-Pre_entrega-LP-LO que el reclutamiento se realizará por reclutadoras expertas.

Se evidencia que en el filtro se dan cuatro meses como tiempo transcurrido entre que los participantes hayan participado entre un estudio y otro.

Se evidencia en el FOR-PRE_ENTREGA-LP-LO que existe específicamente un número de individuos a entrevistar (60 para el Eye tracking) y un grupo control (60 Interceptados).

Se evidencia en el Cronograma del estudio que se contemplan las fechas donde el cliente Entrega las piezas publicitarias (Escenas Claves). y atributos de posicionamiento, necesarias para el desarrollo del estudio.

Se evidencia en el Cronograma del estudio que se contemplan las fechas para

la entrega del informe final al cliente.

Se evidencia en el For-Pre_entrega-LP-LO que se documentan las modificaciones realizadas al calendario y al proyecto. Por ejemplo hubo un cambio en la distribución de la muestra.

En la cotización se evidencia que todos los registros de la investigación se tendrán durante un año.

Levantamiento de Información Cualitativa

Se evidencia que se envía el For-Pre_entrega-LP-LO del estudio a través de un correo electrónico el 19 de julio de 2010. **Estudio 198 Margarina.**

Se evidencia que se tiene en el RE el grupo son mujeres, amas de casac, usuarias de campí, fruco y otras marcas. Entre 25 a 55 años en Bogotá.

Se evidencia que aunque en el **Estudio 198 Margarina** había una consideración específica que las usuarias de CAMPI debían tener Hijos entre 4 y 12 años, en el For-Pre_entrega-LP-LO esta característica especial o requerimiento no se señala.

La población total del estudio era de 120 60 ET y 60 grupo control por interceptación en la calle.

Trabajaron dos reclutadores EDITH LOPEZ Y AYADIRI MORENO en la recolección de las 60 ET.

Se evidencia que se requiere una mejor organización de los mails relacionados con el proceso de apoyo logístico. Ya que se evidencia que no es tan sencillo ubicar el mail que se envía a las reclutadoras como información del estudio.

Se evidencia que existen planillas de recepción de incentivos el 21, 22,23, 26 y 27 de julio de 2010.

Soporte Técnico – Protección Eficaz Copias de Seguridad, archivo y Seguridad de los Datos (6.10)

Se encuentra clara clasificación de la información.

Gestión Humana

Se evidencia en la cotización que se hace mención a los entregables.

HALLAZGOS NO CONFORMIDAD NO CRÍTICOS

1. Se evidencia en el estudio **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA**, que a pesar de existir dos estudios previos con la misma entidad, en el For-Brief_1-LP , en el apartado de Antecedentes no se tuvo en cuenta esta información y por tanto no se diligencio el mismo apartado.

2. Se evidencia en el **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA** que en el For-Brief_1-LP que la fecha 5 de febrero que sale en este formato no coincide con la fecha real de elaboración de toma de brief, se evidencia que en el Brief dice Cotización y es una propuesta, no se evidencia que se haya diligenciado el campo que dice si el cliente la recibió o no.

3. Se evidencia en el Estudio **265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA** que a pesar de que el cliente va a entregar las BDD para que se de inicio al estudio, en el cronograma del mismo no se encuentra establecido los tiempos de entrega de la misma por parte del cliente lo anterior va en contra de la norma ISO 20252;2006 en su requisito 4.2 Calendario del proyecto “ a menos que venga incluido en la propuesta, el cliente debe recibir el calendario del proyecto de investigación, incluyendo todos los plazos y responsabilidades relevantes. Cuando sea pertinente, este calendario del proyecto debe incluir los siguiente: Los documentos, materiales y productos proporcionados por el cliente...”

4. Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino**, en el **Reporte de Operaciones** se solicitaba que se cambiara la pregunta D4, el comercial envía el acta de producto no conforme y responde que corregirá la pregunta, sin embargo se evidencia en el cuestionario final no se corrige la pregunta por parte del Comercial, y el equipo de Control y edición debe verificar siempre la

liberación del producto.

5. Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino** se estableció que el control de calidad de crítica debería ser de 101 encuestas para el caso puntual del estudio de vinos, se evidencia que sólo se aplicó a 99 encuestas. Lo anterior va en contra de lo establecido en el procedimiento de crítica establecido por la organización, ya que no cumple con la cuota del 20% para supervisar en crítica.

6. Se evidencia que en el formato pilotaje no se encuentra el código del **Estudio 758 Consumo de Vino**, tal y como lo señalan las políticas de la organización.

7. Se evidencia en el **Estudio 758 Consumo de Vino**, que en el momento de detectarse un error en la digitación se solicitó la corrección del mismo, sin embargo al realizarse la digitación que buscaba corregir, nuevamente se cometió un nuevo error, ya que se digitó 96 y lo adecuado era 66. El error se dejó pasar para procesamiento.

8. Se evidencia que aunque en el **Estudio 198 Margarina** había una consideración específica que las usuarias de CAMPI debían tener Hijos entre 4 y 12 años, en el For-Pre_entrega-LP-LO esta característica especial o requerimiento no se señala.

OBSERVACIONES

Se evidencia que la Visión no tiene un tiempo específico para el cumplimiento de Metas o Compromisos concretos. (se revisará en revisión por la dirección, queda en este informe)

Revisar la conveniencia de la forma del mail de información que envía digitación para que se recojan las BDD, ya que trae inmersa la palabra ERROR DE CAMPO y no es clara su uso en el mismo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el futuro cuando se implemente de forma masiva el tema de grabaciones de telefónicas para estudios, garantizar el tema de la confidencialidad del encuestado, frase en el cuestionario (**Telefónica existe comunicación de confidencialidad – Al cliente se le informa la confidencialidad de la información de los encuestados – se revisa en el procedimiento y si no está, se incluirá en el procedimiento de gestión comercial**).

CLAUDIA PATRICIA OSMA

Auditor Líder

KAREN PAOLA MANRIQUE

Auditor Junior

5.4 PLANES DE ACCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA

Ver Anexos 37 – 44

5.5 PLANEACIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Se planeó la auditoría para los días martes, miércoles y jueves 14, 15 y 16 de Septiembre de 2010, a continuación se enseña el plan de auditoría ejecutado.

Tabla 2. Plan de Segunda Auditoría BrandStrat

Organización	BrandStrat		
Norma a Auditar	ISO 20252:2006		
Representante:	Rafael López		
Sitio de Auditoría:	CII 95 No 11 ^a - 37 Of. 204. Bogotá. Colombia, Sur América	Fecha de Auditoría	05, 06 y 07 de Agosto.
Auditor Líder	Claudia Patricia Osma	Equipo Auditor	Karen Manrique – Auditor Junior – Julián Yaya -Estadístico-

1. *Objetivos de auditoría*

Establecer el nivel de conformidad del Sistema de Gestión de calidad de la organización BrandStrat frente a los requisitos establecidos en la norma ISO 20252:2006. Verificar el cierre de hallazgos en la auditoría interna realizada en el mes de Agosto.

2. **Alcance la auditoría Verificar el sistema de gestión de calidad de BrandStrat, tanto para proyectos cuantitativos como cualitativos basado en la norma ISO 20252:2006 de investigación de mercados, social y de la opinión. Ver Anexo 45.**

5.6. EJECUCIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

La segunda auditoría interna se realizó los días martes, miércoles y jueves 14, 15 y 16 de Septiembre de 2010, se contó con la presencia de la Auditora Líder; Claudia Osma y la auditora Junior; Karen Paola Manrique

5.7. SEGUNDO INFORME DE HALLAZGOS

Organización:	BRANDSTRAT S.A.		
Estándar (es):	NORMA ISO 20252:2006		
Representante:	RAFAEL LÓPEZ		
Auditor Líder:	CLAUDIA PATRICIA OSMA	Miembro(s) adicional(es) del equipo:	KAREN PAOLA MANRIQUE
Fecha (s)	14-15 -16 de septiembre de 2010		
Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a BRANDSTRAT S.A.			

1. Alcance de la auditoría

Verificar el sistema de gestión de calidad de BrandStrat, tanto para proyectos cuantitativos como cualitativos basado en la norma ISO 20252:2006 de investigación de mercados, social y de la opinión.

Verificar el cierre de hallazgos en la auditoría interna realizada en el mes de Agosto.

No presenta ninguna exclusión

2. Hallazgos y conclusiones de la auditoría actual

Los hallazgos detectados no serán catalogados en esta auditoría como no conformidades mayores o menores, sino como hallazgos críticos o hallazgos no críticos que de no ser tratados de forma adecuada y oportuna podrían convertirse a su vez en auditoría de certificación en no conformidades mayores y no conformidades menores.

Descripción de Auditoría por procesos:

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (3)

Es evidente que la organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad tal y como lo requiere la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.1 Organización y Responsabilidades** “El proveedor de servicios de la investigación aplicará un sistema de gestión de calidad que cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional”.

Se evidencia el compromiso de la ALTA DIRECCIÓN al contar con un responsable del Sistema de Gestión de Calidad, que dentro de la organización se reconocerá como LIDER DE CALIDAD y cuyo cargo esta ocupado por ANA MILENA LEÓN quien se encuentra en la organización desde el año 2005. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.1 Organización y Responsabilidades** “La alta Dirección del proveedor del Servicio de Investigación debe nombrar un responsable de calidad, con la suficiente autoridad para ser responsable de la totalidad del Sistema de Calidad y de organizar las auditorías internas para asegurarse que se aplique esta

norma internacional”.

Se evidencia un Manual de Calidad en su versión 1 de fecha de Julio de 2010, en este se evidencia una política de calidad y unos objetivos de calidad que expresan claramente el compromiso de la organización con los requisitos del cliente así como de la satisfacción de éste, Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.1 Organización y Responsabilidades** “La alta dirección del proveedor debe estar comprometida con la calidad del servicio del cliente (Esto puede incluir una declaración de la política de calidad y objetivos de calidad”.

Se evidencia que el Mapa de Procesos con que cuenta la organización se conforma por 12 procesos. Este Mapa se encuentra inmerso dentro del MANUAL DE CALIDAD en su versión 1 del año 2010.

Se evidencia que se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad Documentado, este sistema de calidad cuenta con 20 Procedimientos documentados y cuyas versiones oscilan entre versión 1 y versión 3. Lo anterior evidencia que se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que a pesar de considerarse joven, emprende un camino certero hacia la madurez en busca de la mejora continua. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.1 Organización y Responsabilidades** “ La alta dirección del proveedor debe asegurar que el sistema de gestión de calidad se documenta apropiadamente; “

Se evidencia que la alta dirección cuenta con un Comité de Tráfico o Seguimiento a Proyectos que se desarrolla semanalmente, asimismo, este comité trata temas del Sistema de Gestión de Calidad. Se evidencia que el último comité se realizó el 14 de septiembre de 2010.

Se evidencia que los miembros de la organización están familiarizados con el Código de Ética de ESOMAR, cuya divulgación es un requisito de la inducción a los nuevos miembros que ingresan a la compañía, de igual forma hace parte de la capacitación básica del personal encargado de recolectar la información. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.1 Organización y Responsabilidades** “ La dirección del proveedor del servicio

de investigación debe asegurar que todas las partes involucradas en la prestación del servicio de investigación están familiarizados con los códigos éticos y profesionales nacionales e internacionales aplicables, la legislación relevante y los procedimientos y métodos documentados que específicamente afecten su trabajo”.

Confidencialidad del la Investigación (3.2)

Aunque se evidencia un procedimiento de Control de Propiedades del Cliente versión 1, Pro-control_propie_clie-1-TA V1, no se evidencia en este procedimiento ni en ningún otro documento de la organización una política concreta que asegure el manejo confidencial de la información entregada por el cliente. Lo anterior va en contra de lo establecido en la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.2 Confidencialidad de la Investigación** “Toda información proporcionada por un cliente al proveedor del servicio de investigación para llevar a cabo un proyecto de investigación, debe ser tratada con la más estricta confidencialidad. Debe utilizarse solamente en ese contexto y no debe proporcionarse a terceros sin la autorización del cliente.”

Se evidencia que la organización en el procedimiento Pro-ST_1-TEC Sistemas y Tecnología en su versión 1 establece en sus actividades un lineamiento para manejo de usuarios y contraseñas específicos para acceder a la información de la red, de igual forma cuenta con un sistema de acceso de seguridad para las carpetas de Brandstrat de acuerdo a un LISTADO DE PERFILES para controlar las carpetas con información clasificada y de especial cuidado. Se evidencia el lineamiento que asegura la confidencialidad de la información enviada por vía e mail. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.2 Confidencialidad de la Investigación** “ ... La información confidencial debe almacenarse de forma segura”-

Se evidencia que Paola Montero desde su unidad de trabajo tiene acceso a todas las carpetas de la organización de manera ilimitada, sin embargo en el Lis_UsuContr_1-TEC (Listado de Usuarías y Contraseñas), no se encuentra su cargo como Asistente de Gestión autorizado para tal acceso, lo anterior va en

contra de lo establecido en el procedimiento **Pro-ST_1-TEC Sistemas y Tecnología en su versión 1 actividad Manejo de Usuarios y contraseñas**".

Requisitos de la Documentación (3.3)

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento **Pro-controlo_doc_reg_1-TA Control de Documentos y Registros Versión 1**, el cual brinda los lineamientos necesarios para el control de los documentos tanto internos como externos, de igual forma da los lineamientos generales para el Control de los Registros de la Organización y la realización del esquema documental de la compañía.

Se evidencia que la organización cuenta con un registro **Lis-controlo_doc_internos_TA LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS**, el cual se encuentra desactualizado en cuanto al procedimiento **Pro-COMER_2-LC-LP Comercial**, ya que en este listado el procedimiento aparece con versión 2 y en la realidad el documento en uso se encuentra en versión 3, lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.3 Requisitos de la Documentación** " Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada".

Se evidencia que el procedimiento de **Gestión del Talento Humano** se encuentra mal codificado en la red, ya que el código adecuado es **Pro_Talento Humano_2-LA** y el que aparece en el documento vigente es **Pla- Procedimiento_2-LA**, lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.3 Requisitos de la Documentación** "" Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada". De igual forma va en contra del procedimiento establecido por la organización para la identificación de los procedimientos **Pro-controlo_doc_reg_1-TA DOCUMENTACIÓN/PROCEDIMIENTOS CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.**

Se evidencia la divulgación a través de correo electrónico a los Directores de Proyecto, líder comercial, del procedimiento actualizado Pro-COMER_2-LC-LP Comercial versión 3 el 16 de junio de 2010.

Competencia y Formación (3.4)

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento **Pro_ Talento Humano_2-LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO en su versión 2**, donde se expresa una actividad denominada capacitación general del Personal, que específica que cada persona de la organización debe pasar al ingreso por un proceso de capacitación en los distintos aspectos de la compañía, así como frente a los procedimientos propios de su cargo. Esta actividad cumple con el requisito de **la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.4 Competencia y Formación** “El proveedor del servicio de investigación debe tener procedimientos implantados para asegurar que las personas que trabajan en cualquier parte de un proyecto o que realicen tareas específicas del sistema de gestión de calidad, o bien tienen competencia y experiencia relevante o reciben la formación apropiada para las tareas que desempeñen.

Se evidencia el registro de capacitación y formación de **Diego Garzón el 6 de julio de 2010**, líder de sistemas. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.4 Competencia y Formación** “El proveedor del servicio de investigación debe establecer y documentar las actividades de formación, incluyendo la identificación de las necesidades de formación actual o potencial, teniendo en cuenta las responsabilidades de trabajo individuales y el tipo de trabajo a realizar.

Subcontratación y Externalización (3.5)

Se evidencia el procedimiento **Pro-compras_2_TA de compras en su versión 2** donde se establecen los lineamientos necesarios para la contratación de terceros y proveedores, con el fin de controlar el trabajo realizado por terceros que afectarán directamente al cliente final. . Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.5 Subcontratación y Externalización** “El proveedor del servicio de investigación debe definir procedimientos para

seleccionar a subcontratistas, establecer las relaciones contractuales con ellos y controlar la calidad del servicio prestado”.

Se evidencia que en el **estudio 151 ANIF** que no se encuentra el registro de selección del proveedor **Angela Ibarra** que participó en el mismo como Entrevistadora. Lo anterior va en contra de lo establecido en la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.5 Subcontratación y Externalización** “El proveedor del servicio de investigación debe definir procedimientos para seleccionar a subcontratistas, establecer las relaciones contractuales con ellos y controlar la calidad del servicio prestado”.

Se evidencia la evaluación aplicada al proveedor Jairo Manjarrez que se desempeño como encuestador en el estudio 168 Kimberly, la cual fue aplicada el 13 de mayo de 2010 lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.5 Subcontratación y Externalización** “El proveedor del servicio de investigación debe evaluar el desempeño de los subcontratistas y mantener registros relevantes,....”

Revisión de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (3.6)

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento Pro-Revidireccion_1-LP Revisión del Sistema de Calidad en su versión 1, donde se establecen lineamientos para la ejecución de auditorias internas, la revisión de la eficacia del SGC a través de la medición del Balanced Score Card. Lo anterior va en conformidad con la Norma ISO 20252:2006 en su numeral **3.6 Revisión de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad** “El proveedor del servicio de investigación debe gestionar y hacer un seguimiento eficaz al proceso de investigación acordado y a su sistema de gestión de la calidad”.

Se evidencia que se ha realizado la presentación del Balanced Score Card del Primer Semestre del año 2010

Respuestas a las Solicitudes de Investigación (4.1)

Se evidencia el procedimiento **Pro-COMER_2-LC-LP Comercial en su Versión 3**, que establece los lineamientos para dar respuestas frente a las solicitudes del cliente, lo anterior cumple con la Norma ISO 20252:2006 en su

numeral **4.1 Respuestas a las Solicitudes de Investigación** “Antes de responder a una solicitud de investigación, el proveedor del servicio de investigación debe tener implementados métodos definidos para comprobar que dispone de todos los recursos necesarios y de la cualificación interna y externa apropiada”.

Se evidencia en el estudio **168 Kimberly** que el Director de Proyecto tomó el **For-Brief_1-LP.doc BRIEF PARA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**, donde se viabiliza la solicitud del cliente y se decide responder con una propuesta a la misma.

Contenidos de los Presupuestos (4.1.2)

Se evidencia el procedimiento **Pro-COMER_2-LC-LP Comercial en su Versión 3**, que establece los lineamientos para elaborar un Presupuesto o Cotización, con el fin de dar respuesta a la solicitud del cliente lo anterior cumple con la Norma ISO 20252:2006 en su numeral **4.1.2 Contenidos de los Presupuestos**.

Se evidencia en el estudio internacional para **México 206 Team** que se le envía un Presupuesto **For-presupuesto-LC_LP**, en donde se cumple con cada lineamiento establecido en la NORMA **ISO 20252:2006 numeral 4.1.2**.

Contenidos de las Propuestas de Investigación (4.1.2)

Se evidencia el procedimiento **Pro-COMER_2-LC-LP Comercial en su Versión 3**, que establece los lineamientos para elaborar un Presupuesto, con el fin de dar respuesta a la solicitud del cliente lo anterior cumple con la Norma ISO 20252:2006 en su numeral **4.1.3 Contenido de las Propuestas de Investigación**.

No se evidencia en el estudio **195 Delipack** que en la **Propuesta** enviada al cliente se contemple el **Alcance de los servicios**, tal y como lo establece la norma **ISO 20252:2006 en su numeral 4.1.3.2 Alcance de los Servicios**.

Calendario del Proyecto (4.2)

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento **Pro-Plan_ proy elab instru Q_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO** y en el procedimiento **Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS**, donde se establece la actividad **Desarrollo de cronogramas**, lo anterior cumple con la Norma ISO 20252:2006 en su numeral **4.2 Calendario del Proyecto**.

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** el Cronograma del Proyecto **CRONO_ PROY_ 1-LP** enviado al cliente vía correo electrónico.

Se evidencia en el estudio **168 Kimberly** que en el Cronograma del Proyecto **CRONO_ PROY_ 1-LP** enviado al cliente vía correo electrónico, no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio. Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **4.2 Calendario del Proyecto**.

Asistencia y Cooperación con Clientes (4.3)

Se evidencia el procedimiento **Pro-COMER_2-LC-LP Comercial en su Versión 3**, que establece los lineamientos para dar respuestas frente a las solicitudes del cliente y que para hacerlo de una manera adecuada es necesario elaborar un Brief entre el cliente y la organización. **For-Brief_1-LP.doc BRIEF PARA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**, de igual forma se cuenta con los lineamientos de documentar e informar a todas las instancias cualquier cambio que se pueda presentar en el desarrollo de un estudio. Lo anterior cumple con la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **4.3. Asistencia y Cooperación con Clientes**.

Cuestionarios y Guías de Discusión (4.4)

Se evidencia el procedimiento **Pro-Plan_ proy elab instru Q_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO**, así como el procedimiento **Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP**

PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS, donde se establecen los lineamientos necesarios para elaborar los cuestionarios o guías de discusión que se requieran para el adecuado desarrollo de los estudios. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.4. Cuestionarios y Guías de Discusión**.

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el Líder del Proyecto utilizó la plantilla establecida por la organización **Pla -Cuestionario_1-LP**, para la adecuada elaboración del instrumento, asimismo aplicó el **Check List tips de elaboración de cuestionario** establecido, cumpliendo así con lo establecido por la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.4. Cuestionarios y Guías de Discusión**.

Gestión del Muestreo y Procesamiento de Datos (4.5)

Se evidencia el procedimiento **Pro-Plan_ proy elab instru Q_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO** la actividad Planeación estadística, donde se establecen los principales criterios estadísticos a tener en cuenta para el adecuado desarrollo del estudio, esto se registra en el **for- Ficha técnica**. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.5 Gestión del Muestreo y Procesamiento de Datos**. Lo

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el Líder del Proyecto diligencia el **for- Ficha técnica**, con los criterios estadísticos previa reunión con el líder de estadística, y envía este formato al área de operaciones para el desarrollo del proyecto.

Control de la Ejecución de la Investigación (4.6)

Se evidencia el procedimiento **Pro-Plan_ proy elab instru Q_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO**, así como el procedimiento **Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS**, donde se establecen los lineamientos necesarios para el

control y planeación de cada una de las etapas de un estudio tanto cuantitativo como cualitativo. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.6 Control de la Ejecución de la Investigación.**

Documentos, Materiales y Productos de la Investigación (4.7)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-control_propie_clie-1-TA Control de la Propiedad del Cliente en su Versión 1**, donde establece el adecuado tratamiento y almacenamiento de la información así como de los elementos brindados por el cliente para el desarrollo de la investigación. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.7 Documentos, Materiales y Productos de la Investigación.**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el Líder del Proyecto diligencia el **for- Ficha técnica**, donde se establecen los lineamientos para tener en cuenta en cuanto a la conservación del los productos entregados por el cliente para las Pruebas de Producto que requiere la organización.

Se evidencia en el estudio **168 Kimberly** que no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio, no se evidencia en el **for- Ficha técnica**, los lineamientos para la recepción de la misma y el tratamiento que debe brindársele.. Lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006** en su numeral **4.7 Documentos, Materiales y Productos de la Investigación.**

Entrega de los Resultados de la Investigación (4.8)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-Ela_inf_cuali_1-LP ELABORACIÓN DE INFORME CUALITATIVO** en su **Versión 1**, así como un procedimiento **Pro-Ela-Info-cuan_1-LP. ELABORACIÓN DE INFORME CUANTITATIVO** en su **Versión 1**. En el que se tienen en cuenta como punto fundamental los acuerdos frente a la entrega de resultados establecidos con el cliente desde la propuesta. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **4.8**

Entrega de los Resultados de la Investigación.

Registros de la Investigación (4.9)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-control_doc_reg_1-TA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**. Se identifican los registros propios de la investigación y se dan las directrices para su adecuado almacenamiento, de igual forma se evidencia que este procedimiento se apoya y completa con el procedimiento **PRO-ST_1-TEC SISTEMAS Y TECNOLOGÍA en su versión 1**, donde se contemplan las directrices para el almacenamiento de los registros digitales que surgen del estudio de investigación. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 2052:2006** en su numeral **4.9 Registros de la Investigación**.

Se evidencia que existen políticas establecidas dentro de la organización y que se encuentran los lineamientos a través del cuadro de Registros de Cada procedimiento documentado.

Se evidencia que el control de versiones se encuentra establecido por fechas o versiones en los documentos y que aunque no se encuentre en la identificación exterior de los mismos, si se evidencia al interior de estos.

Se evidencia en el estudio **206 Team**, que el **Cuestionario** que salió a campo no contaba físicamente con la identificación del estudio tal y como lo señalan las directrices de la organización, lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 2052:2006** en su numeral **4.9.1 IDENTIFICACIÓN**.

Recogida de Datos (5)

Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento **Pro-recolección-infoQ-LO CAMPO ESTUDIOS CUANTITATIVOS** y con un procedimiento **Pro-recolec_inf_c-LP CAMPOS ESTUDIOS CUALITATIVOS** donde se establecen el lineamiento necesario para la recolección de la información para proyectos tanto de índole cuantitativo como cualitativo. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 2052:2006** en su numeral **5 Recogida de Datos**.

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el Director del Proyecto Andrés

Guerra, brindó una capacitación específica al personal de campo para la adecuada realización de las pruebas de producto. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5 Recogida de Datos**.

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que se formaron **23 trabajadores de campo (Encuestadores)**, se evidencia que **Johanna Ramos** asistió a la capacitación brindada por la organización y su evaluación de la misma dio como resultado **5 sobre 5**. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5 Recogida de Datos**.

Se evidencia que la encuestadora **Johanna Ramos** cuenta con un certificado que evidencia que ha recibido las seis horas básicas de formación para trabajadores de campo, y que esta formación fue impartida por **Contactos Estratégicos**. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5 Recogida de Datos**.

Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo (5.3)

Se evidencia que la trabajadora de campo **Johanna Ramos** cuenta con un carné de ingreso a la organización de fecha de marzo de 2009 y en este se registran los datos de la encuestadora, de la compañía e información de ubicación telefónica, web y dirección de la empresa BRANDASTRAT S.A. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo**.

Se evidencia en la **encuesta número 108** del estudio **195 Delipack** que en el encabezado se le dice al entrevistado que sus datos serán tratados con la mayor confidencialidad, que los resultados y la información recolectada solo se utilizará con fines de investigación. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo**.

Se evidencia en la **encuesta número 108** del estudio **195 Delipack**, que existe una pregunta filtro sobre la edad para determinar a los menores de edad, y asimismo, existe la pregunta a los padres autorizando la participación del menor en la Prueba de Producto. Lo anterior cumple con los requisitos de la

norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio estudio**195 Delipack** que al Líder de Operaciones se les entrega el **Act-Entrega-proyecto_LO-LP Acta de Entrega del Proyecto.** Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio **124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies** que en el **For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto** no se tiene en cuenta que un criterio para los participantes, consistía en que debían ser madres con hijos consumidores de Cereales de 9 a 15 años, aunque esto es un requerimiento del cliente para el estudio y se encuentra establecido en la propuesta. Lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006** en su numeral **5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo.**

Supervisión del Personal de Campo (5.4)

S Se evidencia que la organización cuenta con un procedimiento **Pro-recolección-infoQ-LO CAMPO ESTUDIOS CUANTITATIVOS** donde se evidencia una actividad que establece que el Líder de Campo debe como mecanismo de supervisión salir los primeros días de campos y acompañar al coordinador de campo con el fin de verificar la adecuada aplicación del instrumento, de igual forma se establece una actividad de supervisión de inconsistencias sobre la encuesta física. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio**195 Delipack** el formato de **Reporte de inconsistencias**, donde se evidencia que del 10% supervisados el 100% salió conforme sin ningún nivel de error. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que se realizó un re contacto del 20% de las encuestas. Se evidenció la **Pla-Supervisión-Telefonica_LO** Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio **206 Team** el formato de **Reporte de inconsistencias**, donde se evidencia que del 50% supervisados el 100% salió conforme sin ningún nivel de error. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Se evidencia en el estudio **206 Team**, no se encuentra la **Pla-Supervisión-Telefonica_LO**, lo anterior va en contra en lo establecido en el procedimiento **Pro-recolección-infoQ-LO CAMPO ESTUDIOS CUANTITATIVOS**, así como de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Recogida de Datos en Proyectos Cualitativos (5.5)

Se evidencia que existe un procedimiento documentado **Pro-recolección-info_C-LO CAMPO ESTUDIOS CUALITATIVOS Versión 1**, sin embargo no es posible detectar en ninguna actividad del mismo los criterios de aplicación e Filtros y Supervisión de los mismos, lo anterior puede volverse en un incumplimiento en contra de la norma **ISO 20252:2006 numeral 5.5. Recogida de Datos en Proyectos Cualitativos**, porque si bien el **For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto** establece el criterio de supervisión de los Filtros, el no tenerlo documentado en el Procedimiento de la Organización puede arriesgar la ejecución de la actividad para futuros estudios cualitativos.

Se evidencia en el estudio **124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies** los filtros de reclutamiento fueron revisados al 100% tal y como lo señalaba el **For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto.**

Recogida de Datos Por Métodos Auto administrados (5.6)

Al momento de realizar la auditoria interna no se evidencia que la organización haya ejecutado ningún estudio por métodos auto administrados.

No se evidencia ningún Procedimiento de la Organización ni ninguna Actividad dentro de un procedimiento de la organización que contemple los requisitos que la norma determina frente a estudios de tipo auto administrados, lo anterior puede arriesgar la ejecución de la actividad para futuros proyectos de esta índole e iría en su momento contra la **norma ISO 20252:2006 numeral 5.6. Recogida de Datos por Métodos Auto Administrados.**

Recogida de Datos de Fuentes Secundarias (5.7)

Los lineamientos de la organización frente al manejo de las **Fuentes de Datos Secundarias** se manejan desde las **Propuestas** establecidas como respuesta a las solicitudes del cliente, lo anterior cumple con los requerimientos de la **Norma ISO 20252:2006 numeral 5.7 Recogida de Datos de Fuentes Secundarias.**

Registro de la Recogida de Datos (5.8)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Procontro_doc_reg_1-TA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.** Se identifican los registros propios de la investigación y se dan las directrices para su adecuado almacenamiento, de igual forma se evidencia que este procedimiento se apoya y completa con el procedimiento **PRO-ST_1-TEC SISTEMAS Y TECNOLOGÍA en su versión 1**, donde se contemplan las directrices para el almacenamiento de los registros digitales que surgen del estudio de investigación. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.8 Registros de la Recogida de Datos.**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que existe en la Red una carpeta denominada con los criterios establecidos por la organización y que a la fecha de la Auditoria se encontraba a puertas de entrar en la actividad de Cierre de Estudios según el procedimiento **PRO-ST_1-TEC SISTEMAS Y TECNOLOGÍA en su versión 1-** Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.8 Registros de la Recogida de Datos.**

Gestión y Tratamiento de Datos (6)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-captura_2-LO CAPTURA Versión 2**. Y que la forma de captar los datos es de Entrada de Datos en Soporte Físico. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6 Gestión y Tratamiento de Datos**.

Entrada Electrónica de Datos (6.2)

Se evidencia que a la fecha de la Auditoria Interna la organización no utiliza la entrada de datos electrónica. Ni contempla su uso en un futuro ni inmediato ni a mediano plazo.

Entrada de Datos en Soporte Físico (6.3)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-captura_2-LO CAPTURA Versión 2**. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.3 Entrada de Datos en Soporte Físico**.

En el estudio **195 Delipack** se evidencia que el Líder de Captura elaboró el **Mapa de Captura (195)-(Delipack)-Mapa-Captura-LO**. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.3 Entrada de Datos en Soporte Físico**

En el estudio **195 Delipack** se evidencia que el Líder impartió capacitación a 4 digitadores, y como es evidente el formato de **Captura For-Asis_Entre-LO_LP**, participó la digitadora **Diana Navarrete**. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.3 Entrada de Datos en Soporte Físico**.

En el estudio **195 Delipack** se evidencia el Programa de consistencias lo cual busca garantizar que el nivel de error en la captura de los datos sea al mínimo. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.3 Entrada de Datos en Soporte Físico**.

En el estudio **195 Delipack** se evidencia que la digitadora Diana Navarrete tuvo

errores de digitación al verificar el 30% de su trabajado digitado, sin embargo no se evidencia el re entrenamiento, tal y como lo señala el procedimiento, lo anterior va en contra de los lineamientos establecidos por la organización en su **Pro-captura_2-LO CAPTURA Versión 2., actividad Verificación de Captura.**

Codificación (6.5)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-recolección-información-Codificacion_LO** en su **Versión 2.** Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5 Codificación.**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el Líder de Codificación impartió el entrenamiento de codificación a un grupo de 6 codificadores. Entre los que de acuerdo al formato **For-Asis_Entre-LO_LP**, se evidencia que **Giovanny Guerrero** asistió al entrenamiento y asimismo se evidencia en el formato **For-eval_entren-proy-LO_LP** que el resultado de su evaluación fue de 4.5 sobre 5. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5 Codificación.**

En el estudio **195 Delipack** no se evidencia **el mail de aprobación** del analista para el cierre de los códigos y envío a procesamiento lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.3 Aprobación del plan de códigos.**

No se evidencia en el procedimiento **Pro-recolección-información-Codificacion_LO Codificación** en su **Versión 2,** que se tengan los lineamientos para el manejo de la categoría de “otros”. **Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.6 La categoría de “otros”.**

Depuración de Datos (6.6)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro- Procedimiento_1-LA PROCESAMIENTO Versión 1.** Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.6 Depuración de Datos.**

Gestión de los Ficheros de Datos (6.7)

En el estudio **195 Delipack** se evidencia la revisión de la **sintaxis de la Base de Datos** y se evidencia que no existe ningún error que deba ser depurado o imputado, tal y como se encuentra en el formato **195 Delipack Ckl-revis_tablas_LP-LO**. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.7 Gestión de los Ficheros de Datos**.

Análisis de Datos (6.8)

En el estudio **195 Delipack** se evidencia el formato **195 Delipack For-Entreda de requerimientos-LO_LP** donde se plasman los requerimientos específicos del Líder de Proyecto al Líder de Procesamiento, para la realización del análisis de datos. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.8 Análisis de Datos**.

En el estudio **195 Delipack** se evidencia el **Ckl-revis_tablas_LP-LO de Revisión de Tablas**, se evidencia que se corrigieron dos errores a partir de la revisión y comparándola con la **SINTAXIS** de las tablas guardadas. Se evidencia que estos errores fueron corregidos de manera adecuada. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.8 Análisis de Datos**.

Entrega de datos en formato electrónico (6.9)

En el estudio **195 Delipack** se evidencia el correo electrónico **195 Delipack Email-Entrega_Ruta_Tablas**, donde el Líder de Procesamiento le especifica al Líder del Proyecto la Ruta de Ubicación donde podrá encontrar las Tablas del Estudio. Se evidencia que estos errores fueron corregidos de manera adecuada. Lo anterior cumple con la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.9 Entrega de datos en formato electrónico**.

Copias de seguridad, archivo y seguridad de los datos (6.10)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-control_doc_reg_1-TA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**. Se identifican los registros propios de la investigación y se dan las directrices

para su adecuado almacenamiento, de igual forma se evidencia que este procedimiento se apoya y completa con el procedimiento **PRO-ST_1-TEC SISTEMAS Y TECNOLOGÍA en su versión 1**, donde se contemplan las directrices para el almacenamiento de los registros digitales que surgen del estudio de investigación. Lo anterior cumple con los requisitos de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **6.10 Copias de seguridad, archivo y seguridad de los datos**

Informe del Proyecto de Investigación (7)

Investigación Cuantitativa (7.2)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento-**Ela-Info-cuan_1-LP ELABORACIÓN DE INFORME CUANTITATIVO Versión 1**, donde se plasman todos los requerimientos que establece la **norma ISO 20252:2006** en su numeral **7.2 investigación cuantitativa..**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que el informe **195 Delipack Pla-Gris_buba_1-LP**; Pla cumple con cada uno de los lineamientos brindados por la **norma ISO 20252:2006** en su numeral **7.2 investigación cuantitativa.**

Se evidencia en el estudio **195 Delipack** que se aplicó al informe **195 Delipack Pla-Gris_buba_1-LP** el **195 Delipack Check List de informe / Ckl-Tips_informe-LP.1**. lo anterior cumple con el procedimiento **Ela-Info-cuan_1-LP ELABORACIÓN DE INFORME CUANTITATIVO Versión 1** en su actividad **Revisión del Informe.**

Investigación Cualitativa (7.3)

Se evidencia que la organización cuenta con el procedimiento **Pro-Ela_inf_cuali_1-LP ELABORACIÓN DE INFORME CUALITATIVO en su Versión 1**. donde se plasman todos los requerimientos que establece la **norma ISO 20252:2006** en su numeral **7.3 investigación cualitativa.**

Se evidencia en el estudio **124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies** que el informe no cuenta con los números de moderadores con

que contó la sesión de grupo, tal y como lo establece la **norma ISO 20252:2006 en su numeral 7.3 investigación cualitativa.**

Conclusiones

Hallazgos No Conformidades

Confidencialidad del la Investigación (3.2)

- ✓ Aunque se evidencia un procedimiento de Control de Propiedades del Cliente versión 1, Pro-control_propie_clie-1-TA V1, no se evidencia en este procedimiento ni en ningún otro documento de la organización una política concreta que asegure el manejo confidencial de la información entregada por el cliente. Lo anterior va en contra de lo establecido en la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.2 Confidencialidad de la Investigación** “Toda información proporcionada por un cliente al proveedor del servicio de investigación para llevar a cabo un proyecto de investigación, debe ser tratada con la más estricta confidencialidad. Debe utilizarse solamente en ese contexto y no debe proporcionarse a terceros sin la autorización del cliente.”

- ✓ Se evidencia que Paola Montero desde su unidad de trabajo tiene acceso a todas las carpetas de la organización de manera ilimitada, sin embargo en el Lis_UsuContr_1-TEC (Listado de Usuaris y Contraseñas), no se encuentra su cargo como Líder administrativo autorizado para tal acceso, lo anterior va en contra de lo establecido en el procedimiento **Pro-ST_1-TEC Sistemas y Tecnología en su versión 1 actividad Manejo de Usuarios y contraseñas**”.

Requisitos de la Documentación (3.3)

- ✓ Se evidencia que la organización cuenta con un registro **Lis-control_doc_internos_TA LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS**, el cual se encuentra desactualizado en cuanto al procedimiento Pro-COMER_2-LC-LP **Comercial**, ya que en este listado

el procedimiento aparece con versión 2 y en la realidad el documento en uso se encuentra en versión 3, lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **3.3 Requisitos de la Documentación** “ Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada”.

- ✓ Se evidencia que el procedimiento de **Gestión del Talento Humano** se encuentra mal codificado en la red, ya que el código adecuado es **Pro_Talento Humano_2-LA** y el que aparece en el documento vigente es **Pla- Procedimiento_2-LA**, lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.3 Requisitos de la Documentación** ““ Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada”. De igual forma va en contra del procedimiento establecido por la organización para la identificación de los procedimientos **Pro-control_doc_reg_1-TA DOCUMENTACIÓN/PROCEDIMIENTOS CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.**

Subcontratación y Externalización (3.5)

- ✓ Se evidencia que en el **estudio 151 ANIF** que no se encuentra el registro de selección del proveedor **Angela Ibarra** que participó en el mismo como Entrevistadora. Lo anterior va en contra de lo establecido en la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.5 Subcontratación y Externalización** “ El proveedor del servicio de investigación debe definir procedimientos para seleccionar a subcontratistas, establecer las relaciones contractuales con ellos y controlar la calidad del servicio prestado”.

Contenidos de las Propuestas de Investigación (4.1.2)

- ✓ No se evidencia en el estudio **195 Delipack** que en la **Propuesta** enviada al cliente se contemple el **Alcance de los servicios**, tal y como lo establece la norma **ISO 20252:2006 en su numeral 4.1.3.2 Alcance de los Servicios.**

Calendario del Proyecto (4.2)

- ✓ Se evidencia en el estudio **168 Kimberly** que en el Cronograma del Proyecto **CRONO_ PROY_ 1-LP** enviado al cliente vía correo electrónico, no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio. Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral **4.2 Calendario del Proyecto**.

Documentos, Materiales y Productos de la Investigación (4.7)

- ✓ Se evidencia en el estudio **168 Kimberly** que no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio, no se evidencia en el **for- Ficha técnica**, los lineamientos para la recepción de la misma y el tratamiento que debe brindársele.. Lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 4.7 Documentos, Materiales y Productos de la Investigación**.

Registros de la Investigación (4.9)

- ✓ Se evidencia en el estudio **206 Team**, que el **Cuestionario** que salió a campo no contaba físicamente con la identificación del estudio tal y como lo señalan las directrices de la organización, lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 4.9.1 IDENTIFICACIÓN**.

Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo (5.3)

- ✓ Se evidencia en el estudio **124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies** que en el **For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto** no se tiene en cuenta que un criterio para los participantes, consistía en que debían ser madres con hijos consumidores de Cereales de 9 a 15 años, aunque esto es un requerimiento del cliente para el estudio y se encuentra establecido en la propuesta. Lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 5.3. Desarrollo de la Recogida**

de Datos por el Personal de Campo.

Supervisión del Personal de Campo (5.4)

- ✓ Se evidencia en el estudio **206 Team**, no se encuentra la **Pla-Supervision-Telefonica_LO**, lo anterior va en contra en lo establecido en el procedimiento **Pro-recolección-infoQ-LO CAMPO ESTUDIOS CUANTITATIVOS**, así como de la norma **ISO 20252:2006** en su numeral **5.4. Desarrollo Supervisión del Personal de Campo.**

Entrada de Datos en Soporte Físico (6.3)

- ✓ En el estudio **195 Delipack** se evidencia que la digitadora Diana Navarrate tuvo errores de digitación al verificar el 30% de su trabajado digitado, sin embargo no se evidencia el re entrenamiento, tal y como lo señala el procedimiento, lo anterior va en contra de los lineamientos establecidos por la organización en su **Pro-captura_2-LO CAPTURA Versión 2., actividad Verificación de Captura.**

Codificación (6.5)

- ✓ En el estudio **195 Delipack** no se evidencia **el mail de aprobación** del analista para el cierre de los códigos y envío a procesamiento lo anterior va en contra de la **NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.3 Aprobación del plan de códigos.**
- ✓ No se evidencia en el procedimiento **Pro-recolección-información-Codificacion_LO Codificación** en su **Versión 2**, que se tengan los lineamientos para el manejo de la categoría de “otros”. **Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.6 La categoría de “otros”.**

Investigación Cualitativa (7.3)

- ✓ Se evidencia en el estudio **124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies** que el informe no cuenta con los números de moderadores con que contó la sesión de grupo, tal y como lo establece la **norma ISO 20252:2006 en su numeral 7.3 investigación cualitativa.**

Observaciones

- ✓ Se evidencia que existe un procedimiento documentado **Pro-recolección-info_C-LO CAMPO ESTUDIOS CUALITATIVOS Versión 1**, sin embargo no es posible detectar en ninguna actividad del mismo los criterios de aplicación e Filtros y Supervisión de los mismos, lo anterior puede volverse en un incumplimiento en contra de la norma **ISO 20252:2006 numeral 5.5. Recogida de Datos en Proyectos Cualitativos**, porque si bien el **For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto** establece el criterio de supervisión de los Filtros, el no tenerlo documentado en el Procedimiento de la Organización puede arriesgar la ejecución de la actividad para futuros estudios cualitativos.
- ✓ **No se evidencia ningún Procedimiento de la Organización ni ninguna Actividad dentro de un procedimiento de la organización que contemple los requisitos que la norma determina frente a estudios de tipo auto administrados**, lo anterior puede arriesgar la ejecución de la actividad para futuros proyectos de esta índole e iría en su momento contra la **norma ISO 20252:2006 numeral 5.6. Recogida de Datos por Métodos Auto Administrados.**

MONITOREO PARA CIERRE DE HALLAZGOS. *Ver Anexo 45.*

CLAUDIA PATRICIA OSMA

Auditor Líder

KAREN PAOLA MANRIQUE GUERRERO

Equipo Auditor

5.8 PRESENTACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Ver Anexos 46 – 60.

6. DIAGNOSTICO FINAL DE LA ORGANIZACIÓN BRANDSTRAT

Después de haber desarrollado el proyecto en la organización BrandStrat se evidencia un mejor control del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional para la investigación de mercados ISO 20252:2006 ya que se está manejando:

- Una data confiable y segura,
- Unos procesos coordinados y sistemáticos que han sido documentados e implementados.

A su vez se ha incrementado la protección al entrevistado y como logro de mayor generación de impacto se ha logrado profesionalizar el tema de encuestadores.

Se evidencia que el proceso de mejora continua no solo se ha dado dentro del interior de la organización sino que ha repercutido al interior de sus proveedores ya que el que la norma exija que se emprenda un proceso de capacitación específica de la organización y de sus proveedores ha llevado a formalizar esta actividad que debe tener un trabajador de campo en un proyecto de investigación de mercados. Esto conlleva al trabajador a niveles de exigencia frente a su conocimiento y la calidad de su desempeño basado en la formación y capacitación y no solo en la experiencia empírica lo cual sin lugar a dudas es un gran logro no solo para la organización BrandStrat sino para todo el sector de investigación de mercados en todo el país.

7. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Con el fin de poder dar cierre al cumplimiento de cada objetivo, se realizó la siguiente tabla que también es útil para lograr una visualización clara y sencilla del trabajo realizado por la autora.

Tabla 3. Verificación del cumplimiento de objetivos

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		
Objetivo General	Evidencia	Conclusión
Documentar, Implementar y Verificar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 20252:2006, Norma Internacional para la investigación de mercados, social y de la opinión, siguiendo de manera integral lineamientos de la NTC ISO 9001:2008.	Capítulos 3, 4, 5 y 6	El desarrollo de estos capítulos de documentación, implementación y verificación permitió que la organización haya obtenido una correcta orientación y ahora vaya encaminada a la prestación de un correcto servicio de investigación de mercados, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma ISO 20252: 2006
Objetivos específicos	Evidencia	Conclusión
Realizar un diagnóstico inicial del estado de la compañía Brandstrat frente a los distintos requisitos establecidos en los 7 numerales de la Norma Internacional ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Opinión y social.	Capítulo 3	Este diagnóstico permitió identificar el estado de cumplimiento de la organización BrandStrat frente a la norma ISO 20252:2006, a partir de él se logró el realizar un diseño adecuado y un cronograma de actividades con el fin de dar cumplimiento a los numerales de la norma.
Establecer de acuerdo a la organización de la Compañía Brandstrat y sus actividades cotidianas para la ejecución de sus proyectos Cuantitativos como Cualitativos, los procesos que se involucran para el desarrollo de los mismos.	Capítulo 3 y 4.	Después de realizar el diagnóstico inicial y realizar la revisión del mapa de procesos, se logró unificar ciertos procesos ya que algunos eran en realidad actividades específicas. A su vez se definió la interacción de los procesos y los responsables de cada uno se encuentran especificados en los procedimientos correspondientes.
Documentar a partir de los procesos establecidos, los procedimientos, instructivos y formatos necesarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la organización Brandstrat, con el fin de dar cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 20252:2006, así como lineamientos generales de la NTC ISO 9001:2008.	Capítulo 4	Este capítulo muestra uno a uno los requisitos de la norma internacional para la investigación de mercados y a su vez muestra como cada procedimiento, guía, instructivo, cumple con cada requisito de la norma.

<p>Verificar la conformidad del sistema de Gestión de Calidad de la organización BrandStrat a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma internacional ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, opinión y social, lo anterior dentro del marco de una auditoría interna y una auditoría de seguimiento para cierre de hallazgos</p>	<p>Capítulo 5</p>	<p>Se verificó la conformidad del sistema de gestión de calidad bajo la realización de dos auditorías internas, la primera se realizó un barrido más general, mientras que en la segunda se indagó minuciosamente con el fin de dejar preparada a la empresa para una posible auditoría de certificación.</p>
<p>Capacitar al personal de la organización Brandstrat frente a lineamientos de Auditoría Interna basado en las normas ISO 20252:2006 – ISO 9001:2008</p>	<p>Capítulo 3</p>	<p>Como parte del proceso de entendimiento, comprensión e implementación de la norma se capacitó a los líderes de cada proceso para que en un futuro cada uno pueda hacer monitoreo constante.</p>
<p>Diseñar los planes de mejora necesarios para tratar las no conformidades encontradas en los Monitoreo y Auditorías realizadas dentro de la organización Brandstrat.</p>	<p>Capítulo 5</p>	<p>Después del desarrollo de cada auditoría, se realizaron los planes de acción, los primeros contaron con cierre y los segundos fueron reportados para que la organización realice su cierre de hallazgos.</p>

CONCLUSIONES

- ✓ Al implementar una norma como la ISO 20252:2006, que resulta específica para el Sector de la Investigación de Mercados, el proceso de socialización y receptividad por parte de los miembros de la organización fue mucho más fácil, pues de acuerdo a lo mencionado por los mismos trabajadores de la organización, sentían que les estaban hablando en su lenguaje, por tanto lo anterior se constituyó en un factor de éxito para el adecuado desarrollo del proyecto.
- ✓ Teniendo en cuenta que uno de los pilares para la creación de la norma ISO 20252:2006 consiste en la profesionalización de la Investigación de Mercados, se hizo evidente que uno de los principales logros de implementar el Sistema de Gestión de Calidad consistió en la capacitación básica no sólo a los trabajadores propios de Brandstrat S.A., sino a los proveedores de la recolección de información, lo cual sin lugar a dudas no solo garantiza la calidad de la data recolectada en los estudios, sino que lleva a las demás compañías del sector a un mayor nivel de exigencia tanto interno como a sus proveedores.
- ✓ La sistematización de los procedimientos y actividades propias de la organización, ha contribuido sin lugar a dudas a que las relaciones dentro de la organización se perciban a través de procesos y no de áreas o dependencias, lo anterior resulta de gran utilidad ya que esto ha llevado a que se tome conciencia por parte de los miembros de Brandstrat S.A., que al ser parte de procesos que interactúan, son proveedores internos así como clientes internos, por tanto lo que suceda en un proceso sin lugar a dudas repercutirá en el proceso del compañero. Lo anterior ha conducido a un mayor cuidado y conciencia de grupo al desarrollar las actividades cotidianas.
- ✓ Con la implementación de la norma ISO 20252:2006 se evidencia un mayor nivel de conciencia frente al cuidado que se debe tener con la

información suministrada por los entrevistados, al sentir el amparo del Código de Ética de ESOMAR y la norma ISO 20252:2006, se hace evidente que hay una mayor fluidez entre los comerciales de Brandstrat S.A. y sus clientes al poner los límites frente a la información del encuestado a suministrar y el uso de dicha información.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que la organización realice una auditoría interna más para verificar los Planes de Acción y su cierre, antes de presentarse a la Auditoría de Certificación.

- ✓ Se recomienda establecer unos lineamientos que se dirijan más a la organización de la información digital que Brandstrat S.A. maneja, con orientación a una Biblioteca Virtual.

- ✓ Resulta necesario mantener constante control del trabajo de las Reclutadoras, y de la participación de los reclutados en los distintos estudios, a través del monitoreo y revisión de la base de datos de INTERAGENCIAS, la cual fue creada por todas las empresas de investigación de mercados con el fin de incorporar a la misma quienes han participado en las últimas sesiones de las distintas compañías, y así garantizar la calidad y el buen desarrollo del trabajo de los reclutadores.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **AENOR**, Asociación española de normalización y certificación- ISO 20252:2006 Investigación de mercados, social y de la opinión, vocabulario y requisitos del servicio, Madrid, España AENOR 2006.
- ✓ **ESOMAR, CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL**, Código internacional ICC/Esomar para la práctica de la investigación de la investigación social y de mercados, España, Diciembre de 2007.
- ✓ **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, URUGUAY**. Cómo surge la norma internacional ISO 20252:2006 [En Línea].
<http://www.ine.gub.uy/varios/noticias%202009/C%F3mo%20surge%20la%20norma%20in ternacional%20ISO%2020252.pdf>

ANEXO 01

CÓDIGO DE ÉTICA DE ESOMAR

Copyright © ICC/ESOMAR 2007. All rights reserved.

**CÓDIGO INTERNACIONAL
ICC/ESOMAR PARA LA PRÁCTICA
DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL
Y DE MERCADOS
INTRODUCCIÓN**

ESOMAR publicó el primer Código para la Práctica de la Investigación Social y de Mercados en 1948. A éste le siguieron otros códigos redactados por organismos nacionales y por la Cámara de Comercio Internacional (ICC). En 1976, ESOMAR y ICC decidieron que era preferible tener un código internacional único en lugar de dos códigos diferentes, por lo que al año siguiente, en 1977, se publicó el Código conjunto ICC/ESOMAR. Este documento fue revisado y actualizado en 1986 y en 1994, de modo que la versión actual, que lleva un título ligeramente modificado, es la cuarta edición del Código ICC/ESOMAR. La comunicación eficaz entre proveedores y consumidores de toda clase de bienes y servicios es vital para cualquier sociedad moderna. Hay muchos métodos para reunir información y los canales actualmente disponibles al efecto se multiplican con el desarrollo y el uso de las tecnologías basadas en Internet y otros medios interactivos.

Uno de los métodos más importantes para reunir información es el uso de la investigación de mercados, concepto que en este Código incluye la investigación social y de opinión. El éxito de la investigación de mercado depende de la confianza del público en que ésta se realice honradamente y con objetividad, sin intromisiones indeseables ni molestias para los entrevistados. La publicación de este Código tiene por objeto fomentar la confianza del público y demostrar el reconocimiento de sus responsabilidades éticas y profesionales por parte de quienes practican la investigación de mercados.

El marco autorregulador responsable de la implementación de este Código funciona satisfactoriamente desde hace muchos años. El uso de esta clase de códigos y su implantación han sido aceptados como mejores prácticas en todo el mundo, en tanto medios reconocidos para proporcionar un estrato adicional de protección al consumidor.

2 PROPÓSITO DEL CÓDIGO

Este Código ha sido concebido principalmente como marco para la autorregulación.

Teniendo esto en cuenta, ICC/ESOMAR recomiendan la aplicación mundial del Código, que se propone cumplir los siguientes objetivos:

- Establecer las normas éticas que deberá cumplir el investigador de mercados;
- Incrementar la confianza del público en la investigación de mercados, subrayando los derechos y garantías de que dicho público disfruta según este Código;
- Subrayar la necesidad de contar con el consentimiento correspondiente cuando se recogen las opiniones de niños o adolescentes;
- Garantizar la libertad del investigador de mercado para buscar, recibir e impartir información (tal como se contempla en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas);
- Minimizar la necesidad de legislación o regulación gubernamental y/o intergubernamental.

FUNDAMENTOS CLAVE DEL CÓDIGO

El Código está basado en estos fundamentos clave:

1. El investigador actuará de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente.
2. El investigador observará una conducta ética y no hará nada que pudiera perjudicar la reputación de la investigación de mercados.
3. El investigador actuará con especial cuidado cuando lleve a cabo sus investigaciones entre niños y adolescentes.
4. La colaboración de los entrevistados es voluntaria y debe estar basada en la información adecuada y nunca engañosa acerca del propósito general y la naturaleza del proyecto, que deberá impartirse para obtener su acuerdo. El investigador debe respetar todas las declaraciones realizadas.
5. El investigador deberá respetar los derechos individuales de los entrevistados, que no deberán resultar perjudicados o negativamente afectados como resultado directo de su participación en un estudio de mercado.

6. El investigador jamás permitirá que los datos personales recogidos durante un estudio de mercado se utilicen para propósitos ajenos a la investigación de mercados.
7. El investigador deberá asegurarse de que el diseño, la puesta en práctica, la emisión de informes y la documentación de los proyectos y actividades sean adecuados y se realicen con transparencia y objetividad.
8. El investigador actuará de conformidad con los principios reconocidos de la libre competencia.

3. ALCANCE DEL CÓDIGO

El Código es aplicable a la totalidad de la investigación de mercados. Debe ser considerado conjuntamente con otros códigos y directrices, principios e interpretaciones de los marcos de referencia de ESOMAR y ICC, que pueden encontrarse en www.iccwbo.org o en www.esomar.org.

El Código establece los principios éticos básicos que deben observar todos los investigadores y clientes y es aplicable dentro del marco de la legislación vigente o de cualquier normativa o requisitos más estrictos que puedan regir en un mercado específico. ESOMAR pone a disposición de los interesados información acerca de estos requisitos especiales.

INTERPRETACIÓN

Las normas del Código deben aplicarse no sólo respetando la letra sino también el espíritu del mismo.

La aceptación de este Código Internacional es una condición para ser miembro de ESOMAR y de todas las organizaciones nacionales e internacionales que lo han adoptado oficialmente¹.

DEFINICIONES

(a) La investigación de mercados, que incluye la investigación social y de opinión, consiste en la recopilación e interpretación sistemáticas de información sobre personas u organizaciones, utilizando métodos estadísticos y analíticos y técnicas de las ciencias sociales aplicadas para obtener nuevas percepciones o

aportar elementos de apoyo a la toma de decisiones. La identidad de los entrevistados no se revelará al usuario de la información sin el consentimiento específico de aquéllos, ni los entrevistados serán contactados para acciones de venta como resultado directo de haber facilitado información.

(b) El investigador se define como cualquier persona u organización que lleva a cabo un estudio de mercado o actúa como consultor en el mismo, incluyendo aquellas personas que trabajan en la organización del cliente.

(c) El cliente se define como cualquier persona y organización que solicita, encarga

o suscribe total o parcialmente un estudio de mercado.

1

La lista se puede consultar en www.esomar.org

4

(d) El entrevistado se define como cualquier persona u organización de la que el

investigador obtiene información a los fines de un estudio de mercado, tanto si es consciente de ello como si no lo es, o a la que se le solicita una entrevista.

(e) La entrevista se define como cualquier contacto mantenido con un entrevistado

con el objeto de obtener información a los fines de un estudio de mercado.

ARTÍCULOS

Artículo 1 – Principios básicos

(a) La investigación de mercados deberá ser legal, honrada, veraz y objetiva, y deberá llevarse a cabo según los métodos científicos apropiados.

(b) El investigador no deberá actuar de forma que pudiera desacreditar la profesión

o provocar en el público una pérdida de confianza en ella.

(c) La investigación de mercados deberá realizarse asumiendo siempre la responsabilidad profesional y de conformidad con los principios de la libre competencia reconocidos en el mundo empresarial.

(d) La investigación de mercados deberá distinguirse y mantenerse claramente separada de las actividades ajenas a la investigación, incluyendo toda actividad comercial dirigida a los entrevistados (por ejemplo publicidad, promoción de ventas, marketing directo, venta directa, etc.).

Artículo 2 – Honradez

(a) La investigación de mercados no deberá abusar de la confianza de los entrevistados ni explotar su falta de conocimientos o de experiencia.

(b) El investigador no deberá realizar falsas declaraciones acerca de su pericia, su experiencia o sus actividades, ni acerca de las de su organización.

Artículo 3 – Responsabilidad profesional

(a) La colaboración de los entrevistados en un proyecto de estudio de mercado es

totalmente voluntaria en todas sus fases. Los entrevistados no deberán ser engañados cuando se requiera su colaboración.

(b) El investigador deberá adoptar todas las precauciones razonables para que los entrevistados no se vean en manera alguna directamente perjudicados o negativamente afectados como consecuencia de su participación en un estudio de mercado.

(c) El investigador no deberá criticar injustificadamente a otros investigadores.

5

Artículo 4 – Transparencia

(a) El investigador deberá identificarse de inmediato y exponer sin ambigüedades el propósito de la investigación.

(b) El entrevistado deberá tener la posibilidad de comprobar sin dificultad la identidad del investigador y su buena fe.

(c) A petición, el investigador deberá permitir al cliente tomar medidas para comprobar la calidad de la recopilación y el tratamiento de la información.

(d) El investigador deberá proporcionar a su cliente los datos técnicos adecuados de todo estudio de mercado realizado para él.

(e) El investigador deberá asegurarse de que el proyecto de una investigación de mercado esté diseñado, realizado, presentado y documentado de manera exacta, transparente y objetiva.

Artículo 5 – Propiedad

Las propuestas y presupuestos de investigación son propiedad de la organización o persona que los ha desarrollado, a menos que haya un acuerdo al respecto.

Artículo 6 – Técnicas de grabación y observación

Los entrevistados deberán ser informados previamente sobre el empleo de técnicas de observación o sistemas de grabación, excepto cuando estos se utilicen abiertamente en lugares públicos y no se recojan datos personales. Si un entrevistado así lo deseara, la grabación o la sección pertinente de la misma será destruida o borrada. En caso de no contar con el consentimiento explícito del entrevistado, deberá protegerse su anonimato.

Artículo 7 – Protección de datos y confidencialidad

(a) Política de confidencialidad

El investigador dispondrá de una política de confidencialidad a la que puedan acceder fácilmente los entrevistados cuyos datos recojan.

(b) Recopilación de datos

Al recoger información personal del entrevistado, el investigador deberá asegurarse de que:

- el entrevistado conozca el propósito de la recopilación de datos, y
- el entrevistado conozca cualquier posible futura actividad de control de calidad que incluya un nuevo contacto.

6

(c) Utilización de datos

La información personal recogida y guardada en cumplimiento de este Código:

- deberá ser recopilada a fin de una investigación específica y no se utilizará en modo alguno que sea incompatible con dichos fines;
- deberá ser adecuada, pertinente y no excesiva en relación con el objetivo de la investigación para la que ha sido recopilada y/o posteriormente tratada, y
- no deberá guardarse durante más tiempo del que sea necesario para cumplir el propósito que originó su recopilación o tratamiento posterior.

El investigador se asegurará de que la identidad de los entrevistados no se revele al cliente. A menos que la legislación nacional contenga normas más estrictas a este respecto, el investigador podrá comunicar al cliente los datos personales que identifican al entrevistado bajo las siguientes condiciones:

- i) cuando el entrevistado haya expresado de manera explícita su deseo de que así lo haga y/o
- ii) cuando el entrevistado haya proporcionado su consentimiento explícito para ello y
- iii) a condición de que no se le dirigirá actividad comercial alguna (tal como se define en el Artículo 1d) como resultado directo de haber proporcionado sus datos personales.

(d) Seguridad en el tratamiento de datos

El investigador deberá garantizar la aplicación de medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso no autorizado, la manipulación o la revelación de datos personales.

Si se transfieren datos personales a terceros deberá exigirse que, como mínimo, se utilicen medidas de seguridad de un nivel equivalente al empleado hasta el momento.

(e) Derechos del entrevistado

Se tomarán las medidas adecuadas para que los entrevistados comprendan y puedan ejercer sus derechos:

- de no participar en un estudio de mercado;
- de retirarse en cualquier momento de la entrevista realizada para el estudio de mercado;
- de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros, y
- de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden.

7

(f) Transacciones entre países

Se tendrá especial cuidado de respetar los derechos de protección de los datos personales cuando éstos sean transferidos a otro país desde el país en el que han sido recopilados.

Cuando el tratamiento de datos se lleve a cabo en otro país, se hará todo lo que

sea razonablemente posible para que se observen las medidas de seguridad adecuadas y se respeten los principios de protección de datos incluidos en este Código.

Artículo 8 – Niños y adolescentes

El investigador actuará con especial cuidado cuando entreviste a niños y adolescentes. Antes de realizar las entrevistas deberá obtener la autorización de un progenitor o adulto responsable.

Artículo 9 – Entrevistas compartidas

El investigador deberá informar al cliente si el trabajo que se va a llevar a cabo para él se va a realizar de forma sindicada o conjunta con trabajos para otros clientes, dentro del mismo estudio, sin desvelar la identidad de dichos clientes a menos que se cuente con su autorización.

Artículo 10 – Subcontratación

Antes de comenzar el trabajo, el investigador deberá informar a los clientes si se ha previsto la subcontratación de parte del trabajo a realizar para ellos fuera del ámbito de la organización a la que pertenece el investigador (incluyendo el uso de asesores externos). A petición del cliente, éste deberá ser informado sobre la identidad de tales subcontratados.

Artículo 11 – Publicación de resultados

(a) Cuando elabore los informes sobre los resultados de un estudio de mercado, el

investigador distinguirá claramente entre los resultados, la interpretación que el investigador haga de esos resultados y cualquier recomendación que emita basándose en ellos.

(b) Cuando los resultados de un estudio de mercado sean publicados por el cliente,

se solicitará a éste que previamente consulte al investigador sobre la forma y el contenido de la publicación de los resultados del estudio. Tanto el cliente como el investigador son responsables de garantizar que los resultados publicados no sean engañosos.

(c) El investigador estará siempre preparado para proporcionar la información técnica necesaria para evaluar la validez de los resultados publicados.

(d) El investigador no permitirá que su nombre se asocie con la difusión de las conclusiones de un estudio de mercado a menos que la información confirme adecuadamente dichas conclusiones.

Artículo 12 – Responsabilidad

El investigador es responsable de comprobar que la investigación se lleve a cabo conforme a este Código, y de que los clientes y otras partes involucradas en la investigación expresen su acuerdo con el cumplimiento de sus requisitos.

Artículo 13 – Efecto de la reparación posterior a una infracción

La corrección y/o posterior reparación adecuada de una infracción del Código por la parte responsable es deseable, pero no excusa a dicha parte de haber cometido la infracción.

Artículo 14 – Aplicación

(a) El Código y los principios que lo componen deben ser adoptados y aplicados en

el ámbito nacional e internacional por los organismos autorreguladores locales, nacionales o regionales competentes. El Código también debe ser aplicado, cuando corresponda, por todas las organizaciones, empresas y personas involucradas, y en todas las fases de un estudio de mercado.

(b) Los promotores, investigadores y clientes deben conocer el Código y otros documentos autorreguladores pertinentes sobre la investigación de mercados y deben conocer asimismo las decisiones tomadas por el organismo autorregulador competente. Las consultas sobre la interpretación de los principios incluidos en este Código pueden dirigirse al Panel de Interpretación del Código o al Comité de Normas Profesionales de ESOMAR.

Last revised December 2007

ANEXO 02

TALLER PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO INICIAL DE LA ORGANIZACIÓN BRANDSTRAT FRENTE A LA NORMA ISO 20252:2006

Ejemplo del taller implementado para la identificación del estado de BrandStrat frente a la norma ISO 20252: 2006.

Calificación	Descripción de la calificación
0	No hemos tenido este aspecto en cuenta dentro de nuestro proceso
1	Es un tema conocido pero no tenemos una política al respecto
2	Tenemos una política al respecto pero no la hemos implementado
3	Hemos implementado este aspecto pero no se cumple en todos los casos
4	Tenemos este aspecto implementado y hace parte de nuestro proceso normal de trabajo, pero no cumple con exactitud los requisitos de la norma 20252
5	Tenemos este aspecto implementado, hace parte de nuestro proceso normal de trabajo y cumple con exactitud los requisitos de la norma 20252

Ejemplo:

5.2.4 Formación básica para nuevos trabajadores de campo

“La duración mínima de la formación básica para entrevistadores personales, telefónicos y cualitativos debe ser de seis horas”

Calificación	Descripción de la calificación
0	No hemos tenido este aspecto en cuenta dentro de nuestro proceso
1	Es un tema conocido pero no tenemos una política al respecto
2	Tenemos una política al respecto pero no la hemos implementado

3	Hemos implementado este aspecto pero no se cumple en todos los casos
4	Tenemos este aspecto implementado y hace parte de nuestro proceso normal de trabajo, pero no cumple con exactitud los requisitos de la norma 20252
5	Tenemos este aspecto implementado, hace parte de nuestro proceso normal de trabajo y cumple con exactitud los requisitos de la norma 20252

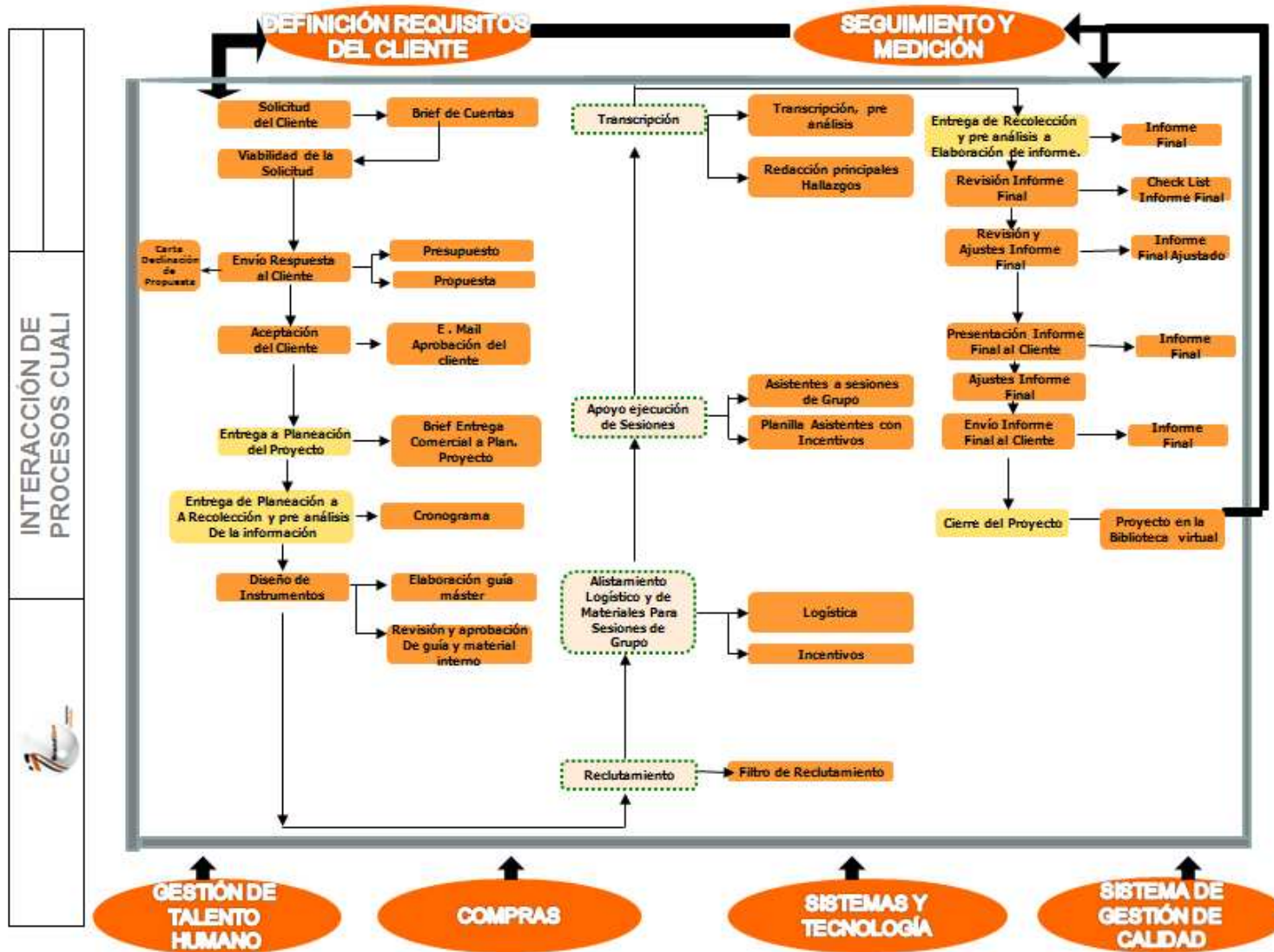
ANEXO 03
PLAN DE ACTIVIDADES

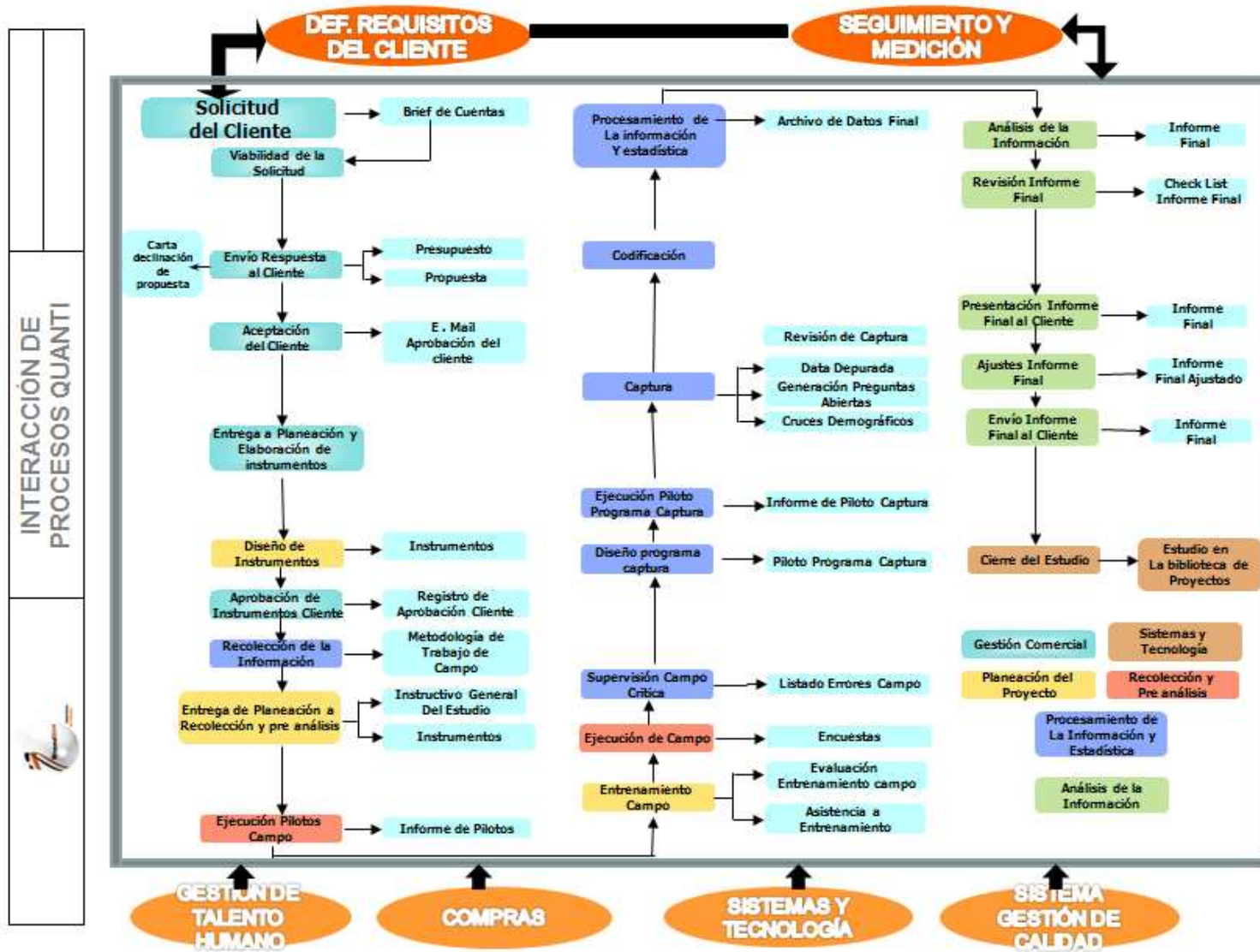
Actividades

	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Sept				Octubre				
	1 s	2 s	3 s	4 s	1 s	2 s	3 s	4 s	1 s	2 s	3 s	4 s	1 s	2 s	3 s	4 s	1 s	2 s	3 s	4 s	1 s	2 s	3 s	4 s	
FASE UNO: DIAGNÓSTICO Y DISEÑO																									
<i>Etapa Uno: Diagnóstico</i>																									
Taller de Autoevaluación Norma ISO 9001:2008 - ISO 20252:2006	8																								
Informe de Resultados de Autoevaluación	2																								
Diseño Cronograma de Trabajo con base en el Informe de resultados	4																								
<i>Etapa Dos: Diseño del Sistema de Gestión de Calidad frente a la norma ISO 9001 - 2008 - ISO 20252:2006</i>																									
Revisión y Ajuste de la Política de Calidad Planteada por la Organización																									
Revisión y Ajuste de los Objetivos de Calidad Planteados por la Organización																									
Revisión y Ajuste del Mapa de Procesos Planteado Por la Organización																									
Revisión y Ajuste de Procesos de Interrelación de la Organización																									
Planteamientos de Indicadores de Gestión																									
FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS INTEGRALES																									
Etapa Uno: Formación de Auditores Internos Bajo ISO 20252:2006 - ISO 9001.2008																									
FASE DOS: AJUSTE DOCUMENTAL PARA IMPLEMENTACIÓN																									
Etapa Uno: Lineamientos para Ajuste Documental:																									
Etapa Dos: Ajuste y /o Elaboración de Documentación																									
Etapa Tres: Verificación de la Documentación																									
FASE TRES: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC INTEGRADO																									
Etapa Uno: Implementación de la Documentación																									
Etapa Dos: Monitoreo a la Implementación del SGC Integrado																									
Etapa Tres: Levantamiento de Hallazgos a partir del monitoreo																									
Etapa Cuatro: Ajuste y Acciones a partir de los hallazgos																									
Etapa Cinco: Acompañamiento socialización																									

ANEXO 04

INTERACCIÓN DE PROCESOS





ANEXO 05
INDICADORES DE GESTIÓN
FINALES

INDICADORES DE GESTIÓN

Directriz de calidad	Objetivos de calidad	Indicador	Unidad	Meta	Frecuencia de evaluación	Responsable	Proceso Relacionado.
Rentabilidad y crecimiento constante de las utilidades para satisfacción de los socios	Mejorar la rentabilidad de la compañía.	Reporte (Gastos ejecutados - Gatos presupuestados)	Pesos	Menor o igual a 0	Por proyecto trimestralmente	Gestión	Todos los procesos
		Nivel de cumplimiento de la meta presupuestada anualmente	Pesos	Meta Anual	Anual	Gestión	Todos los procesos
		Margen Bruto a cierre del año actual - MB Cierre del año anterior.	porcentaje	Mayor o igual a 0 (base 70% total compañía)	Anual	Gestión	Todos los procesos
		Margen Neto antes de impuestos del año actual - margen neto antes de impuestos año anterior	porcentaje	Mayor o igual a 0 (base 20%)	Anual	Gestión	Todos los procesos
Talento Humano(personal competente	Contratar personal competente que	numero de meses promedio acumulado	Meses	mayor a 10	Anual	Gestión	Todos los procesos

e/ desarrollar (valores – conocimie nto)	aumente el tiempo de permanen cia en la organizaci ón	s por el total de personas que trabajaron en el año					
	Satisfacció n del cliente (competenc ia del personal)	puntaje	superio r a 8,5	semestral	Comercia l	Todos los procesos	
Lograr procesos óptimos (calidad, tiempo)	Establecer tiempos por proyecto al interior de la organizaci ón que satisfagan los requerimie ntos acordados por el cliente.	Días de entrega / Días acordados	días	Menor o igual a 1,05	Por proyecto trimestralm ente	Líderes de áreas	Equipo del proyecto
	Disminuir los reproceso s diferentes a los generados por solicitud del cliente.	Numero de solicitudes adicionales generados por errores internos (Formato reprocesos)	numero	0	Por proyecto trimestralm ente	Líderes de áreas	Equipo del proyecto
	Satisfacció n del cliente frente a los	Promedio global del puntaje del proyecto (Px)	puntaje	superio r a 8,5	semestral	Comercia l	Equipo del proyecto

	proyectos.						
--	------------	--	--	--	--	--	--

Tiempos de entrega/información oportuna	Incrementar la satisfacción del cliente frente a los tiempos de entrega	Percepción de tiempos de entrega. (Evaluación de Satisfacción)	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Equipos de proyecto
Acompañamiento estratégico, /recomendaciones accionables y presentaciones inspiradoras	Aumentar la satisfacción del cliente frente al acompañamiento estratégico.	Percepción del acompañamiento estratégico. (Evaluación de satisfacción	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Todos los procesos
Veracidad de la Información	Garantizar la veracidad de la información entregada al cliente por medio de la validación y supervisión de la misma	Validación de recolección de información. Número de encuestas supervisadas/ número de encuestas presupuestadas	Porcentaje	mínimo 98%	Por proyecto	Líder de crítica y captura	Equipo de recolección, supervisión y crítica

		Validación de Captura. (inconsistencias excluyendo teléfono y o dirección depende de la metodología) Numero total de inconsistencias /número de encuestas proyecto	Porcentaje		Por proyecto	Líder de captura	Equipo de operaciones

ANEXO 07
MANUAL DE CALIDAD [BRANDSTRAT](#)


	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VISIÓN MISIÓN

VALORES DEL LÍDER BS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD

GESTIÓN DEL MANUAL

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD - INDICADORES DE GESTIÓN

REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COMUNICACIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENFOQUE AL CLIENTE

CLIENTES DE BS

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

TABLA DE CONTENIDO


ANEXOS

ANEXO 1-MAPA DE PROCESOS

ANEXO 2-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ANEXO 3-INTERACCIÓN DE PROCESOS

ANEXO 4-ESTRUCTURA DOCUMENTAL

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad-LC
		Fecha	2010/07/20	


1. INTRODUCCIÓN

Este manual enuncia la política para la administración de la calidad en BRANDSTRAT, con un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas y vinculadas a las actividades de prestación de servicios de Investigación de mercados.

Este manual describe los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad de BS, agrupados en las cuatro actividades básicas relacionados con el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA)

- P → Planear (planeación)
- H → Hacer (Implementación y operación)
- V → Verificar. (Medición y monitoreo)
- A → Actuar. (Revisión y mejoramiento).

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la norma ISO 20252-2006, así como en la norma ISO 9001-2008.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

2. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El manual de calidad es un documento que tiene como objeto el aseguramiento de la calidad en BS, y en el se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para a través de la gestión de los procesos, alcanzar la mejora continua del sistema, así como la satisfacción del cliente, todo lo anterior basado en un proceso operativo que garantiza aspectos como la calidad y confiabilidad de los resultados de la investigación, así como la confidencialidad y respeto por la información brindada así como por el personal encuestado.

Para ellos BS, adopta los requisitos estipulados en la Norma ISO 20252-2006

3. ALCANCE

Brandstrat S.A. realiza procesos de investigación de mercados cuantitativos y cualitativas que dan soluciones al clientes a nivel nacional e internacional.

4. EXCLUSIONES

Brandstrat S.A no excluye ningún numeral de la norma, en cuanto la norma ISO 20252:2006 no presenta ningún tipo de exclusión.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	


PLAN ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD

Visión



Visión.


“Ser reconocida en el mercado andino, como una organización de líderes que entregan valor excepcional a sus clientes, **la sociedad** y a todos sus integrantes.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Versión	1	<p style="text-align: right;">MN_Calidad-LC</p>
		Fecha	2010/07/20	



Misión:
Hacer todo con **Pasión** y **Método**.

- ✎ *Potencializar* el crecimiento personal y profesional de la organización.
- ✎ Contar con *líderes integrales* en cada una de las áreas empresa.
- ✎ Innovar (Innovación: *Imaginación* + Gestión) en metodologías, modelos y productos de análisis.
- ✎ Aprender de los errores y *enseñar* a los demás.
- ✎ *Superar* los altos estándares de calidad, en cada acción que se haga.
- ✎ *Maximizar* todos los recursos de la compañía.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Valores del Líder BS

Carácter	<p>Imparcialidad: Tiene la capacidad de tomar diferentes puntos de vista sin tener que imponer sus intereses personales</p> <p>Integridad: Leal a sus valores; es uno solo en cualquier situación de su vida</p> <p>Autocontrol: Tiene la capacidad de no dejarse llevar por las emociones propias y /o ajenas</p>
Capacidades Personales	<p>Disciplina : Planea y ejecuta sus funciones en los tiempos estipulados. Es exigente, ordenado y cumple a cabalidad con sus compromisos.</p> <p>Preparación y análisis constante : Tiene los conocimientos, la experiencia y la disposición para aprender.</p> <p>Autocrítica : Tiene la capacidad de ver sus cualidades y oportunidades de mejora y es consciente de su nivel de desarrollo.</p> <p>Pro actividad : Se anticipa a los problemas y a las oportunidades, propone e implementa soluciones constantemente</p>
Habilidades interpersonales	<p>Empatía : Genera relaciones mediante el entendimiento y solución de las necesidades de los otros .</p> <p>Trabajo en Equipo: Entiende las responsabilidades del grupo, trabaja por ellas, asume los éxitos y errores como propios en pro de conseguir los objetivos comunes.</p> <p>Comunicación Clara y efectiva: Asegurarme que mis interlocutores entiendan y pongan en práctica el objetivo.</p>
Enfoque en resultados	<p>Tenacidad : No se rinde ante las dificultades adaptándose a los cambios que se presentan</p> <p>Innovación: Siempre es exigente y busca mejores formas de hacer las cosas superando las expectativas</p> <p>Superación de la expectativa del cliente: Tiene claro las necesidades del cliente y trabaja por superarlas . Es consciente del impacto de sus acciones en el cliente.</p>

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director general	
Director de gestión	
Director de general de análisis (Todos los proyectos)	
Director de grupo (Para sus clientes o proyectos aprobados)	
Líder de proyecto Sr. (Solo para un proyecto)	
Líder de proyecto Jr.	
Asistente de proyectos.	
Director comercial	
Director de innovación & nuevas fuentes de ingresos	
Dirección estadística	
Líder de Estadística	
Dirección de tecnología.	
Líder del area de tecnología	

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
<p>Director general de análisis (Todos los proyectos)</p>	<p>Desarrollo de clientes. Responsable de facturación y rentabilidad de los clientes/ proyectos bajo su dirección Revisión (R) de las propuestas antes que salgan al cliente / Apoyo en presentaciones Estandarización de procedimiento y aseguramiento de la calidad. -(R) Enfoques de los proyectos antes de su desarrollo. -(R) Instrumentos antes de la recolección de datos. -(R) Enfoques de análisis. -(R) Informe & presentación antes de entrega. Gestión de conocimiento del cliente frente a otras categorías Presentación de resultados. Apoyo en el manejo de proyectos directamente. Moderación- Aprobación de \$\$ adicionales. Consultoría estratégica. Implementación y desarrollo de innovaciones en enfoques invest, modelos de análisis, y Recolección de datos.</p>
<p>Director de grupo (Para sus clientes o proyectos aprobados)</p>	<p>Desarrollo de clientes → Obtención de <u>brief</u>, → presentación de innovaciones. Responsable de facturación y rentabilidad de los clientes/ proyectos bajo su dirección Realización de propuestas /modelos de análisis.& sustento de propuestas Planeación del proyecto(Cronogramas, Recursos, y presupuesto) Facilitador del montaje del proyecto (Instrumentos Entrenamiento). Facilitador de los cada uno de las etapas operativas del proyecto. Supervisión de los estándares para el manejo del los proyectos. Control y aprobación de los gastos. (R) De esquemas de análisis. (R) De informes y conclusiones Realización de estrategias a considerar. Realización de presentaciones . Consultoría estratégica.</p>

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director de general de análisis	
Director de grupo	
Líder de proyecto Sr. (Solo para un proyecto) (DOMINA AJR, ASISTENTE)	Diagnostico, estrategias, hallazgos, recomendaciones Presentación informe con apoyo de director Elaboración propuestas Manejo simultaneo de dos proyectos: Logística y análisis Manejo simultaneo de tres proyectos con apoyo practicantes Apoyar desarrollo clientes Tener claro conceptos estadísticos (ponderación, muestreo, multivariados) Apoyo presentaciones comerciales Apoyo presupuestacion Manejo de conceptos y teorías de investigación de psicología del consumidor Manejo de conceptos de mercado a profundidad y principios de Branding. Inicio de modelación de análisis Inicio en moderación + Lo del anterior Cargo
Líder de proyecto Jr.	
Asistente de proyectos.	

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director de general de análisis	
Director de grupo	
Líder de proyecto Sr.	
Líder de proyecto Jr.	Análisis proyecto hasta conclusiones Buen manejo terminología Pre entrega y entrega de proyectos Comenzar a preparar propuestas Manejo instrumentos (instructivos, cuestionarios, tarjetas) Informe datos, interpretación datos Manejo de un proyecto completo Q Manejo de conclusiones básica Manejo de conceptos y teorías de investigación de mercados (metodología) Manejo de principios de mercadeo + Lo del anterior Cargo
Asistente de proyectos.	

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad-LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director general.	
Director de general de análisis.	
Director de grupo	
Líder de proyecto Sr.	
Líder de proyecto Jr.	
Asistente de proyectos.	<p>Montaje sesiones para proyectos cualitativos (reclutamiento, salones, comidas, equipos filmación, etc)</p> <p>Manejo cuestionarios individuales de estudios cualitativos.</p> <p>Transcripciones sesiones.</p> <p>Coordinar entrega cuentas de cobro contra verificación de RUT, Registro proveedores ,etc.</p> <p>cierre proyectos.</p> <p>Pre-análisis de estudios cualitativo</p> <p>Montaje informe borrador- machote</p> <p>Montaje y seguimiento proyectos mas grandes</p> <p>Coordinación montaje proyectos cuantitativos</p> <p>Seguimiento operativo proyecto</p> <p>Revisión codificación</p> <p>Revisión Tablas</p> <p>Asistencia en entrega de proyectos</p> <p>Entrenamiento encuestadores</p> <p>Pre análisis- Manejo total</p> <p>Realización instrumentos (cuestionarios, guías, filtros)</p> <p>Realización cuestionarios</p>

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad-LC
	Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director general.	
Director de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollo y análisis de indicadores de gestión con impacto en el negocio.(global y por cliente) → Implementación y supervisión de políticas para el óptimo funcionamiento de la compañía. → Realización y Análisis de encuesta satisfacción del cliente. → Manejo de impuestos de la cía → Manejo de la relación con proveedores estratégicos, para lograr economías de escala y fortalecimiento del flujo de caja. → Manejo de los recursos financieros-. (Maximización del ingreso, Minimización del gasto) → Liderar la planeación Estratégica (DOFA) / BSC. → Realizar y controlar la planeación financiera (Presupuestos y Flujos de caja, inversiones) → Implementación, supervisión y medición de acciones para aumentar la productividad. → Búsqueda del desarrollo del talento Humano. Evaluación 360 grados. Realización y Análisis de clima Organizacional → Estrategias para aumentar la rentabilidad de la compañía. → Análisis de innovaciones y nuevos negocios.
Líder de finanzas & Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de tesorería.(Cartera, Pagos, impuestos) - Control de los presupuestos y gastos. - Supervisión y revisión de la contabilidad. - Manejo de la relación con la Contabilidad. - Manejo de contratación del personal. - Mantenimiento de la oficinas & espacio - Manejo de la mensajería. - Revisión del costeo de los proyectos a nivel contable. - Manejo de las fuente de reclutamiento de talento humano. - Realización de compras para la cía

14

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1 1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	


Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director comercial	<ul style="list-style-type: none"> → Abrir nuevos clientes y mercados → Consecución de citas para nuevos prospectos de clientes . → Presentación de la compañía a nuevos clientes → Obtención de brief. → Realización de propuestas. → Atención a solicitudes de propuestas que llegan por medios masivos. → Levantamiento y análisis información (Inteligencia competitiva, tendencias del sector, casos) → Desarrollo de la comunicación de la compañía y marketing relacional → Comercialización de las innovaciones la día. → Análisis de la competencia
Director de innovación & nuevas fuentes de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> → Identificación, conceptualización, análisis de viabilidad financiera, implementación y análisis de posibles desarrollos o innovaciones → Entrenamiento a las áreas de análisis en las innovaciones. → Apoyo en la comercialización de la innovación a cliente actuales o potenciales. →

MANUAL DE CALIDAD	Versión	1 1	MN_Calidad- LC
	Fecha	2010/07/20	


Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Dirección estadística	<ul style="list-style-type: none"> → Generar ingreso a través de venta de servicios de estadística → Buscar nuevos análisis estadísticos para productos y proyectos de la compañía → Involucrar la estadística en las innovaciones establecidas. → Prestar servicios de Data-mining. → Aporte estratégico a los proyectos en curso en la empresa. → Supervisión de los análisis estadísticos hechos para los proyectos de la empresa- → Supervisión del desarrollo y aplicación de la metodologías estadísticos.
Líder de Estadística	<ul style="list-style-type: none"> → Aplicación de análisis estadísticos (<u>Multi-variados a los estudios</u>). → Diseño de metodología de recolección de información. → Construcción de marcos muestrales. → Gestión de conocimiento de la información de los clientes (Búsqueda de análisis adicionales con la información actual) → Análisis e interpretación de los resultados de análisis estadísticos. → Manejo y supervisión de las construcción de las bases de datos (Captura) y procesamiento de la información en <u>SPSS / GANDIA</u>

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	


Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Líder de tecnología.	Búsqueda de software para aumentar la productividad del equipo de análisis. Automatización de procesos Desarrollo de Base de Datos, para realización de inteligencia de negocio Búsqueda de medios, para desarrollo de presentaciones.
Asistente del área de tecnología	Mantenimiento de computadores y equipos de electrónicos. Apoyo a los usuarios de la tecnología. Back-Up la información de la compañía Manejo del centro de conocimiento & proyectos Coordinación de impresiones en la <u>ci</u> a Apoyo en el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones. Manejo del sistemas de comunicación (<u>alternativos / skype / IP</u>) Manejo de Internet Apoyo en edición. Manejo de inventarios de software, equipos de computo y electrónicos. Negociación con los proveedores de tecnología Encargado de licenciamiento. Manejo de la seguridad.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad-LC
		Fecha	2010/07/20	

Estructura organizacional

ROL	Responsabilidad / Funciones
Director general.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Cumplir con la misión de la compañía. ➔ Innovación ➔ Consultoría / Programa de marca. ➔ Identificación y Desarrollo del talento humano ➔ Alianzas estratégicas ➔ Desarrollo de clientes A ➔ Apertura de clientes 1A. ➔ Búsqueda nuevos mercados ➔ Responsable por la metas de ventas y rentabilidad de la cía. ➔ Supervisión del gasto y las inversiones. ➔ Manejo de la liquidez.
Director de general de análisis.	
Director de grupo	
Líder de proyecto Sr.	
Líder de proyecto Jr.	
Asistente de proyectos.	

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	


Estructura del manual de calidad

Esta conformado por los siguientes tipos de procesos (anexo 1):

- PROCESOS ESTRATÉGICOS
- PROCESOS MISIONALES
- PROCESOS DE APOYO

Gestión de Manual.

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad de BS.
- Documentar y comunicar a los integrantes de la organización la política y objetivos de calidad que la Alta Dirección establece; servir de guía para el personal en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos y la satisfacción de los requerimientos de los funcionarios.
- Presentar la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 20252:2006 y enmarcado en algunos lineamientos fundamentales de la norma ISO 9001:2008. El enfoque es de forma integral orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	


Control del Manual de Calidad.

El Manual de Calidad es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de BS.

El Administrador del Sistema de Calidad es el responsable de controlar los cambios que se realicen al Manual de Calidad, según el procedimiento de control de documentos establecido.

Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Calidad, efectuar la programación para desarrollar la divulgación, motivación, sensibilización, entrenamiento y capacitación en temas relacionados con el Manual de Calidad.

El Manual de Calidad se encuentra disponible en la red, para su consulta.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Direccionamiento del SGC.

Es compromiso de todos los funcionarios acoger y apoyar el mejoramiento de los procesos, apuntando al cumplimiento de la política de calidad. .

La alta dirección apoya incondicionalmente el SGC y mantiene una activa participación en su desarrollo y permanente actualización.


Compromisos de la Dirección.

La alta dirección de BrandStrat hace expreso su compromiso con el SGC, como una herramienta de mejora.

Para el efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: Políticas y objetivos de calidad, manual de calidad, fichas de caracterización, procedimientos, check list entre otros.

En consecuencia manifiesta su disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación mantenimiento y mejora permanentes de los SGC.


Rafael López Llamas
Gerente General.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Política de Calidad BS

Brandstrat es una organización que asesora el proceso de toma de decisiones a través del perfeccionamiento, seguimiento de estrategias e identificación de oportunidades de negocio, con base en la recolección y análisis de información oportuna y confiable, basados en la aplicación de las buenas prácticas y de los códigos de ética que rigen al sector de investigación.

Contamos con equipos de líderes capacitados e integrales que realizan excelentes procesos buscando siempre el mejoramiento continuo, superando las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo al cumplimiento de las metas de rentabilidad para satisfacer el bienestar de todos los integrantes de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad-LC
		Fecha	2010/07/20	

Objetivos e Indicadores

Directriz de calidad	Objetivos de calidad	Indicador	Unidad	Meta	Frecuencia de evaluación	Responsable	Proceso Relacionado	
Rentabilidad y crecimiento constante de las utilidades para satisfacción de los socios	Mejorar la rentabilidad de la compañía.	Reporte (Gastos ejecutados - Gastos presupuestados)	Pesos	Menor o igual a 0	Por proyecto trimestralmente	Gestión	Todos los procesos	
		Nivel de cumplimiento de la meta presupuestada anualmente	Pesos	Meta Anual	Anual	Gestión	Todos los procesos	
		Margen Bruto a cierre del año actual - MB Cierre del año anterior.	porcentaje	Mayor o igual a 0 (base 70% total compañía)	Anual	Gestión	Todos los procesos	
		Margen Neto antes de impuestos del año actual - margen neto antes de impuestos año anterior	porcentaje	Mayor o igual a 0 (base 20%)	Anual	Gestión	Todos los procesos	
Talento Humano (personal competente/ desarrollar (valores - conocimiento)	Contratar personal competente que aumente el tiempo de permanencia en la organización	numero de meses promedio acumulados por el total de personas que trabajaron en el año	Meses	mayor a 10	Anual	Gestión	Todos los procesos	
		Satisfacción del cliente (competencia del personal)	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Todos los procesos	
Lograr procesos óptimos (calidad, tiempo)	Establecer tiempos por proyecto el interior de la organización que satisfagan los requerimientos acordados por el cliente.	Días de entrega / Días acordados	días	menor o igual a 1,05	Por proyecto trimestralmente	Líderes de áreas	Equipo del proyecto	
		Disminuir los reprocesos diferentes a los generados por solicitud del cliente.	Numero de solicitudes adicionales generados por errores internos (Formato reprocesos)	numero	0	Por proyecto trimestralmente	Líderes de áreas	Equipo del proyecto
		Satisfacción del cliente frente a los proyectos.	Promedio global del puntaje del proyecto (Px)	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Equipo del proyecto



MANUAL DE CALIDAD

Versión


1

MN_Calidad- LC

Fecha

2010/07/20

Directriz de calidad	Objetivos de calidad	Indicador	Unidad	Meta	Frecuencia de evaluación	Responsable	Proceso Relacionado.
Tiempos de entrega/información oportuna	Incrementar la satisfacción del cliente frente a los tiempos de entrega	Percepción de tiempos de entrega. (Evaluación de Satisfacción)	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Equipos de proyecto
Acompañamiento estratégico, /recomendaciones accionables y presentaciones inspiradoras	Aumentar la satisfacción del cliente frente al acompañamiento estratégico.	Percepción del acompañamiento estratégico. (Evaluación de satisfacción)	puntaje	superior a 8,5	semestral	Comercial	Todos los procesos
Veracidad de la Información	Garantizar la veracidad de la información entregada al cliente por medio de la validación y supervisión de la misma	Validación de recolección de información. Numero de encuestas supervisadas/ numero de encuestas presupuestadas	Porcentaje	minimo 98%	Por proyecto	Líder de crítica y captura	Equipo de recolección, supervisión y crítica
		Validación de Captura. (inconsistencias excluyendo teléfono y o dirección depende de la metodología) Numero total de inconsistencias /numero de encuestas proyecto	Porcentaje		Por proyecto	Líder de captura	Equipo de operaciones

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Representante del SGC

Se ha designado al Director de Gestión como representante de la dirección para el SGC, quien con independencia pero en coordinación con la organización debe:


- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Presentar a la alta dirección el informe del desempeño del SGC.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Comunicación.

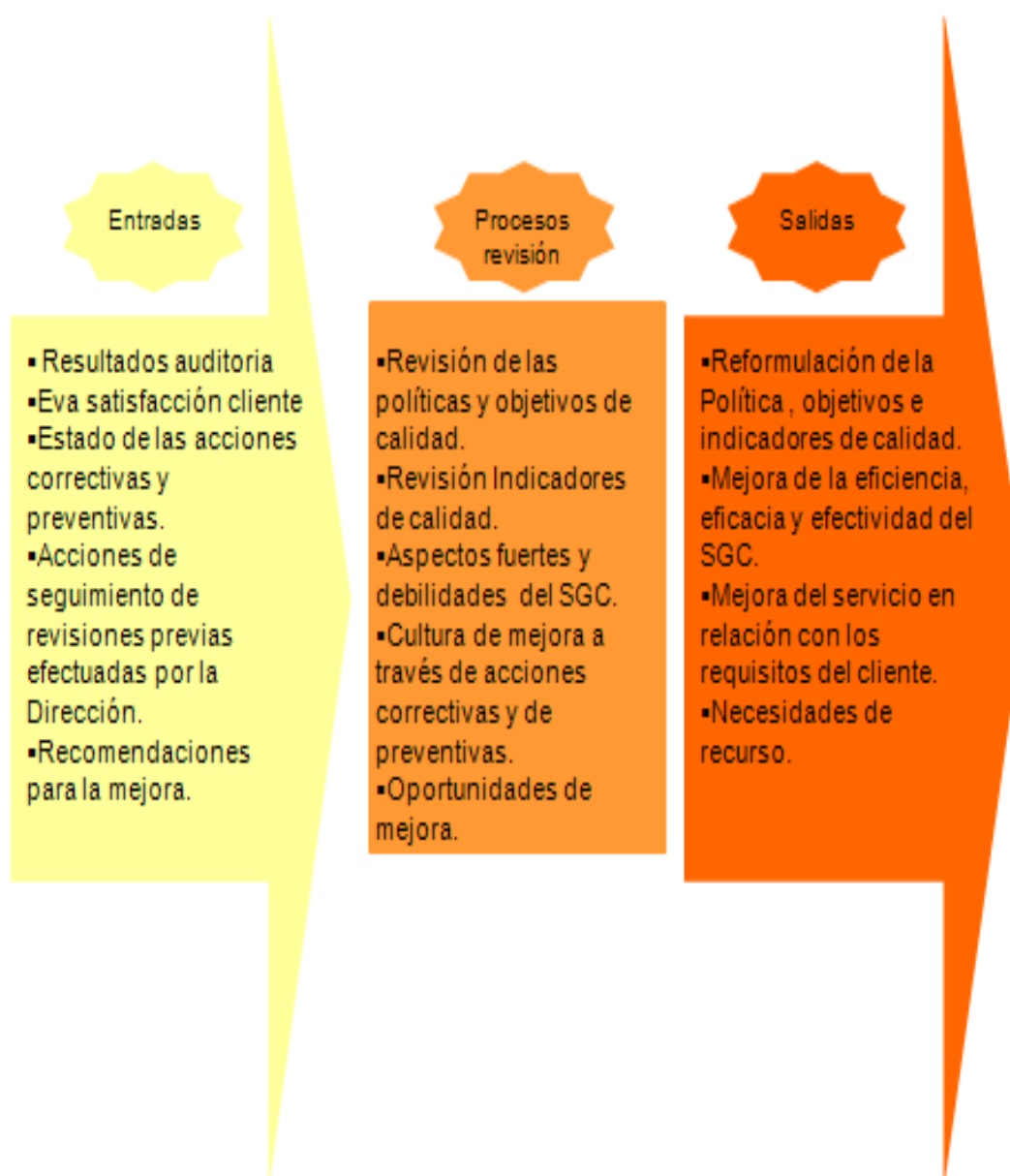
La alta dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que esta se efectúa considerando la eficiencia del SGC.


Revisión por la Dirección.

La revisión del SGC se realizará por la Dirección de Gestión. Esta actividad se realizará semestralmente, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. En la revisión se evalúan las oportunidades de mejora y las necesidades de realizar cambios en el SGC de la organización, incluyendo la política, objetivos e indicadores de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Información para la revisión por la Dirección del SGC.



	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Enfoque al cliente.

BrandStrat realiza semestralmente la evaluación de satisfacción del cliente, con el fin de evaluar los servicios que presta y determinar acciones de mejora.

A través de la alta dirección , se asegura que los requisitos relacionados con la prestación de servicio se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.


Clientes de BS

Todas las empresas nacionales o extranjeras, que requieran asesoría, investigación de mercados

Sistemas de comunicación con el cliente.

BrandStrat cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto con los clientes, como:

- Página Web: www.brandstrat.com .
- Correos corporativos para cada de las áreas de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

BrandStrat asegura la operación eficaz y eficiente de los procesos así:

- Identificado, clasificando sus procesos y acordando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de procesos (Anexo 1) , donde los procesos se clasifican en: Procesos estratégicos, Procesos misionales y procesos de apoyo.
- Determinando la secuencia e interrelación entre estos procesos de tal manera que se garantice una gestión dinámica; la secuencia , la relación y características de los procesos se documentan en las fichas de caracterización.
- Compartiendo ésta información con todas las áreas de la organización , para realimentar el proceso de construcción del Mapa de procesos, obtener una visión compartida por parte de BrandStrat y alcanzar la mejora continua.

Como resultado de la planificación del SGC se gestionan los procesos con el enfoque del ciclo P-H-V-A y el enfoque basado en procesos.

BrandStrat cuenta con manuales de procedimientos que ayudan a mejorar los resultados de los servicios.

Adicionalmente, todos los documentos del Sistema se encuentran documentados por proceso. De igual manera, en los manuales se encuentran las políticas de operación, cuando así corresponda.

ANEXO 4



Mapa de Secuencia e interacción de Procesos

Versión

1

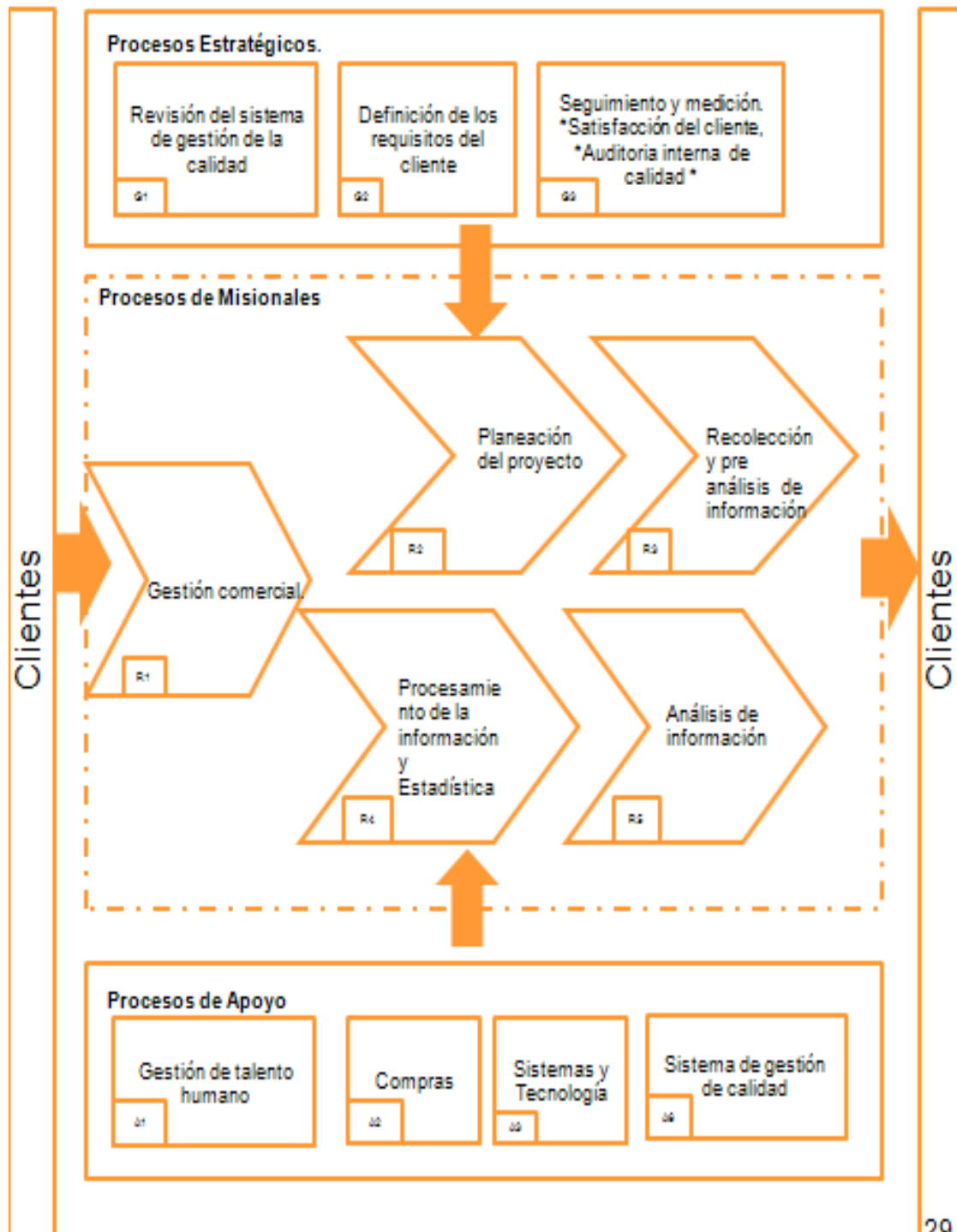
Documento


Fecha

2010/07/20

Mapa_proceso_1-TA

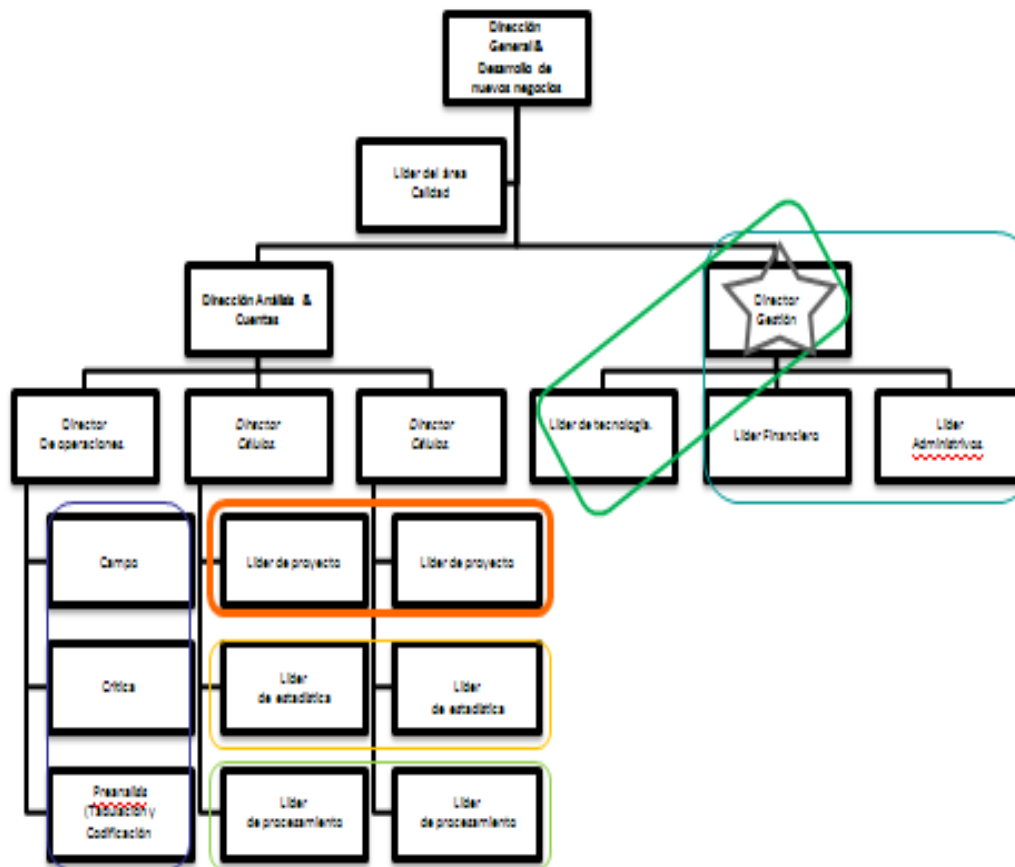
Anexo 1



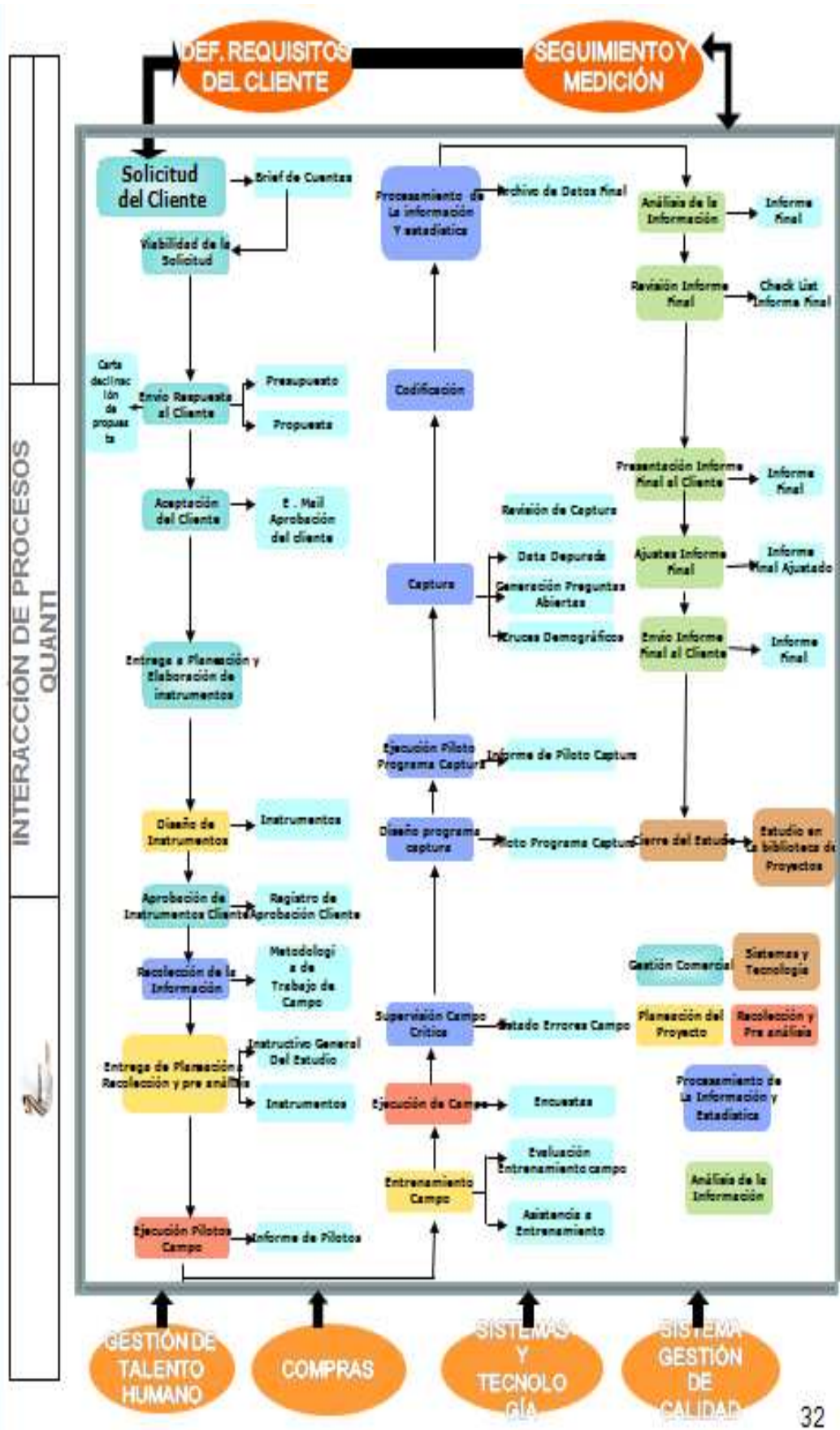
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	2010/07/20

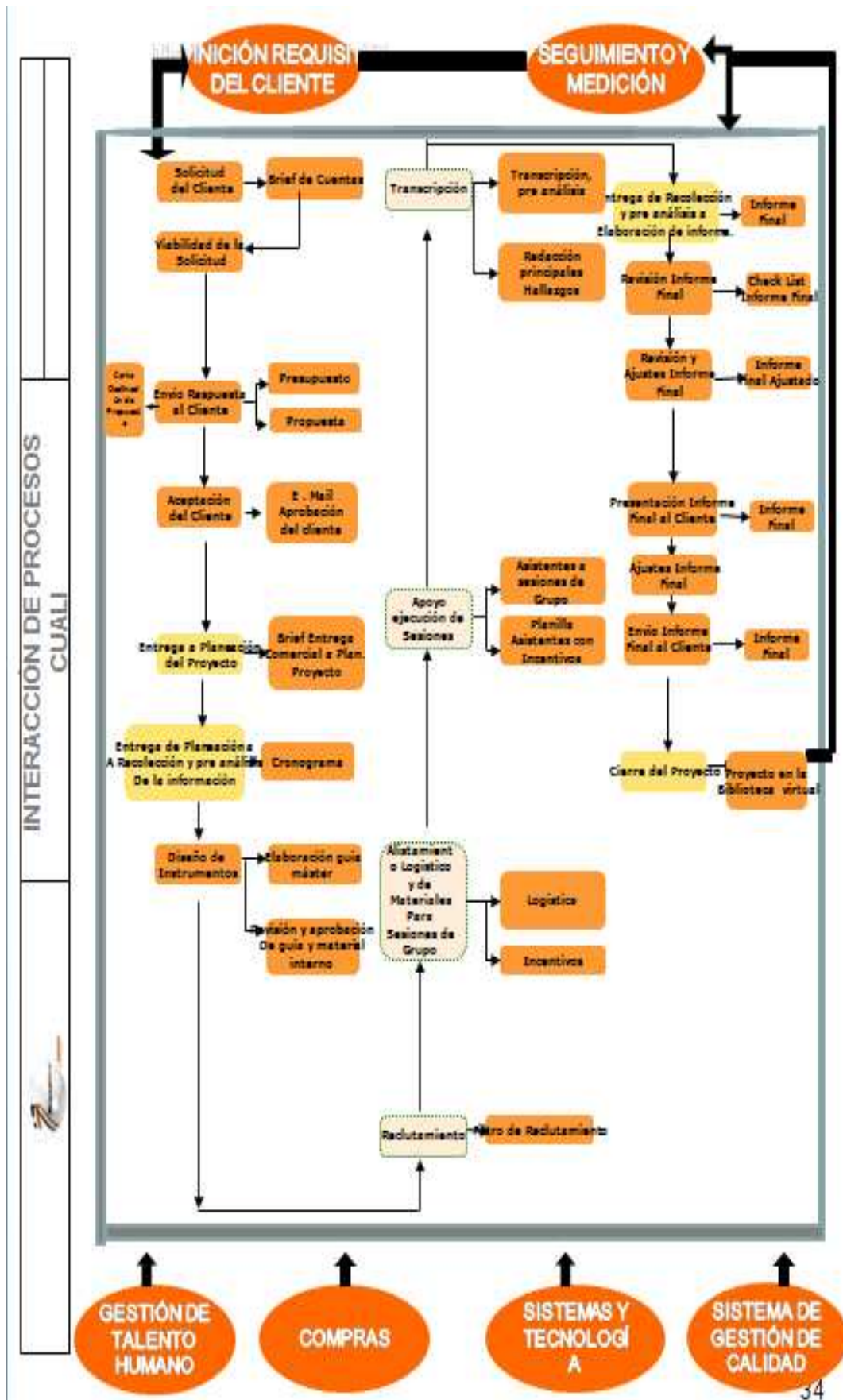
Anexo 2

Estructura Organizacional



- Área Recolección y Pre análisis. ☆ Representante de la dirección.
- ▣ Área Análisis.
- ▤ Área Estadística.
- ▥ Área Captura y Procesamiento.
- ▦ Área Gestión.
- ▧ Área Tecnología.





	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1	MN_Calidad- LC
		Fecha	2010/07/20	

Los documentos del SGC se encuentran definidos de acuerdo con el siguiente Esquema Piramidal:



ANEXO 08
PROCEDIMIENTO DE TALENTO
HUMANO

ANEXO 09
MANUAL DEL PROCESO DE
SELECCIÓN

GUIA APERTURA PROCESOS DE SELECCIÓN



2. Abrir convocatorias conjuntamente en los siguientes canales:

1 Universidad Estéreo de Colombia: Administración de Empresas, Comunicación Social, Psicología. (www.universidad-estereo.edu.co)
Email: administracion@unestereo.edu.co
Email: comunicacion@unestereo.edu.co
Email: psicologia@unestereo.edu.co

2 Universidad de los Andes: Antropología - Todas.
www.uniandes.edu.co
Ubicación: Bogotá
Clase: BrandStar

3 CESA: Administración de Empresas, Práctica
Contacto: Luisa Fernanda Vilgas
Tel.: 3395300
Web: www.cesa.edu.co
3.1 CESA: PROFESIONALES
Contacto: Carolina Varón
Tel.: 3395300
Se pueden enviar en: administracion@cesa.edu.co
USUARIO: administracion@cesa.edu.co
CLAVE: 489207

Universidad Javeriana: Psicología, Sociología.
www.unijaveriana.edu.co
Nombre de usuario: unj3010070
Clave: 83010070

1. Xorad Lorena: Psicología - Especialización en psicología del consumidor.
Tel: 347231-345696 email: psicologia@xorad.com

2. El empleo.com: Todas.
Ingresar con usuario (Clave en documento adjunto) y publicar la oferta. La publicación tiene un costo de \$251.000 + IVA.

3 Universidad Nacional: Sociología.
www.unal.edu.co

4. Empleo en Bogotá: www.empleo.com

➔ Realizar en el **Formulario de Hojas de Vida** que cumplan los requisitos, y citar los seleccionados inmediatamente a Entrevista con Filtro 1.

4. FILTROS

FILTRO 1 - Entrevista con Líder Administrativo/Psicólogo:

Objetivo:

- Hacer primer entrevista con el interesado, identificar que cumple con el perfil de la oferta, identificar cualidades personales acordes con el perfil de BrandStar.
- Descubrir el interés por la oferta, cuestionando si leyó la página de BS, que conoce de la empresa, y que considera que podría ser su aporte.
- Aspiración salarial.
- Explicarle las condiciones globales del cargo, el sueldo, la modalidad de contratación y evaluación. Y con base a esto, definir si continúa interesado en el cargo.
- Aplicar las pruebas de temperamento y competencias. Darle la documentación para las pruebas de conocimiento en investigación.

➔ Generar un Informe de Entrevista = con calificación.
Estructura Familiar, pros y contras para Brandstar. Elementos diferenciadores.
Área Personal: Pros y contras para Brandstar. Elementos diferenciadores.
Concepto Final: Es apta para trabajar en BS? Porque? Dar una calificación de 1 a 10.
Aspiración Salarial.

➔ Generar base de datos de personas entrevistadas en el proceso: Cuales son aptas para continuar, y cuales no. (formato en Excel diseñado para generar este informe)

Documento de Variables de Selección Guía para realizar la entrevista:
www.unestereo.edu.co

Documento para Base de Datos:
www.unestereo.edu.co

Documento ejemplo para Informe de Datos:
www.unestereo.edu.co

1. Definir el perfil de acuerdo al cargo

<p>Cargo: Direcciones - Senior</p> <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesional con Especialización. Experiencia en empresas de Investigación de Mercados : Mínimo 2 años de experiencia. Preferiblemente que haya tenido personal a cargo, sino, debe tener facilidad de manejo de grupos: Líder Activo. Nivel Medio alto de Inglés. <p>Cualidades Personales Indispensables: Madura, Organizada, y alto enfoque en Resultados, sea un líder.</p>	<p>Cargo: Líder Junior - Asistentes</p> <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesional en Psicología, Antropología, o Administración de Empresas. Experiencia laboral no es necesario que sea en Investigación de Mercados : Que demuestre que ya ha tenido experiencia, manejo de horarios, y labores. Se le da preferencia a quien tenga experiencia en investigación de mercados. Manejo del paquete Office: Excel, word, power point. <p>Cualidades Personales Indispensables: Haya tenido una experiencia viviendo sola, independiente, o tenga responsabilidades económicas (sabe cuanto se paga de luz en su casa?)</p>
---	---

CARTA PARA ENVIAR A LAS UNIVERSIDAD Y ABRIR PROCESO
www.unestereo.edu.co

3. Pruebas a Aplicar

Pruebas Disponibles:

- Prueba de Temperamento Keirsey: herramienta para revelar el tipo de personalidad de cada persona.
- Prueba de Competencias: Ponderación de Competencias agrupadas como Fortalezas, tendencia a fortaleza, y promedio (o debilidad).
- Prueba de Análisis Semiótico: Aplica para Antropólogos.
- Prueba de Conocimiento en Investigación de Mercados: Brief otorgado por BS, actualmente existen dos brief: dentibrillar y tacos galletas. Para cargos de analistas junior, se les otorga el de dentibrillar, y para cargos senior y direcciones, los dos casos conjuntamente.
- Prueba de Conocimientos Estadísticos Aplicados a la Investigación.

Carpeta de Pruebas
www.unestereo.edu.co

4. FILTROS

FILTRO 2 - Entrevista con Jefe Inmediato & Dirección General:

Objetivo:

- Indagar cualitativamente las debilidades que muestran las pruebas de competencia y temperamento.
- Calificar conocimiento en Investigación de Mercados, con base en las pruebas aplicadas.
- Explicación a fondo del cargo.
- Dar una Calificación de 1- 10
- Comunicar a la Líder Administrativa información para alimentar la base de datos de personas entrevistadas en el proceso.

FILTRO 3 - Resultados de las Pruebas:

Objetivo:

- Una vez se cuenten con calificaciones de los filtros 1 y 2, se seleccionará a quienes hayan tenido un mejor resultado; adicionalmente debe verse la necesidad de la Unidad a la que ingresará.
 - Prueba de Competencias: Quien tienda más a fortaleza a 100%- Factores críticos: orientación a resultados.
 - Prueba de Temperamento: De acuerdo a la composición de las Unidades.



¿Como se realiza el proceso?

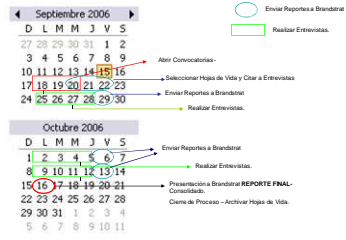
- Una vez por semana, el Filtro 1 entregar informe a la Dirección con:
1. Archivo en Excel con Datos de las profesionales que aplicaron a la convocatoria y cumplen los requisitos, cuales fueron seleccionados y cuales rechazados (motivos) - actualizarlo con cada envío.
 2. Ranking de las personas más aptas para el cargo. - actualizarlo con cada envío.
 3. Informe de entrevista.
 4. Resultado Prueba de Temperamento
 5. Resultado Prueba de Competencia.
 6. Resultado Prueba de Brandstrat.

OJO: En todos los casos, los procesos se manejar de forma confidencial.



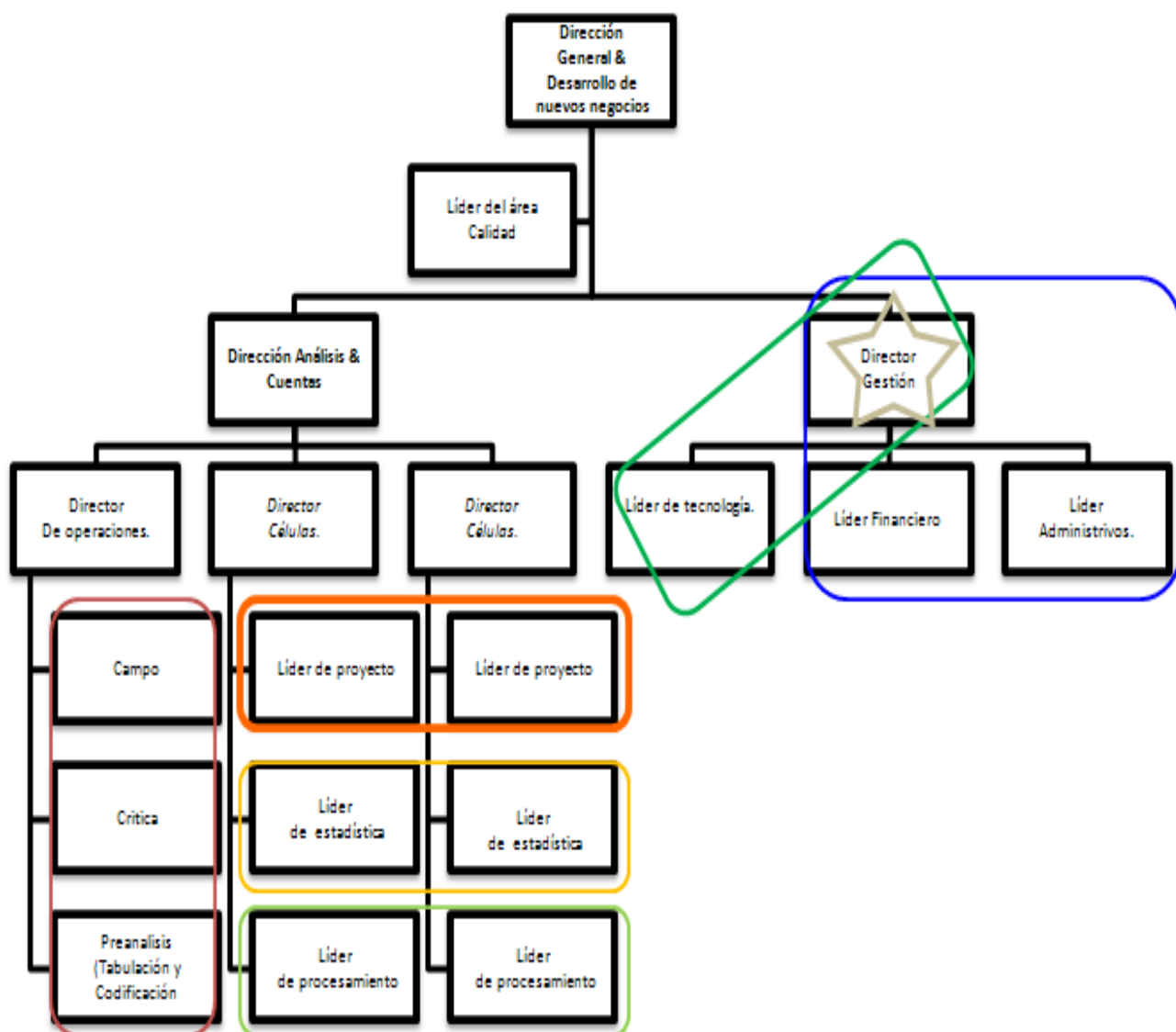
DEFINIR CRONOGRAMA EN CADA PROCESO

EJEMPLO



ANEXO 10
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
BRANDSTRAT

ORGANIGRAMA BRANSTRAT



- Área Recolección y Pre análisis.
- Área Análisis.
- Área Estadística.
- Área Captura y Procesamiento.
- Área Gestión.
- Área Tecnología.


☆ Representante de la dirección .

ANEXO 11

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE
DOCUMENTOS Y REGISTROS**

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Pro-control_doc_reg_1-TA

		Versión 1 Código 12/02/2010 Pro-control_doc_reg_1-TA
Objetivos	Definir las principales directrices para cumplir con el control y la administración de la documentación y registros del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo todas aquellas comunicaciones, y demás documentos que provengan de parte del cliente.	
Alcance	Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y externo de la entidad que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, a registros diferentes de los que se generan por proyecto. Con la excepción de los registros de los proyectos que tendrán primero el número del proyecto y luego el nombre según lo determine el líder.	
REQUISITOS ESPECIALES		
	Documento: Información y su medio de soporte. En cuanto a su medio de soporte se refiere a cualquier forma de presentación, un video, fotos, cd, hojas impresas, etc.	
	Aprobación: Etapa dentro del procedimiento de control de documentos que determina la adecuación y la aceptación del documento.	
	Documentos Externos: Son aquellos documentos que tienen un origen por fuera de la organización como Leyes nacionales que la organización utilice, Normas internacionales, y códigos de ética.	
	Los documentos serán aprobados únicamente por el comité de Calidad, pero su divulgación será realizada por el Líder de calidad o el Líder Administrativo.	
Recolección	Identificación	Almacenamiento y recuperación
Los registros serán recolectados dependiendo del proceso en la cual se originan, el responsable de esta recolección será el Líder o Director del proceso en cuestión.	Corresponde a la misma identificación/codificación de los documentos, a excepción de los registros de los proyectos de los cuales el número del proyecto y luego el nombre según se determine el Responsable del proceso, siguiendo los pasos 1, 2 y 3 de la Guía de control de Documentos.	Los registros pueden ser almacenados en medio físico o digital, según determine el líder del área, en caso de ser guardado en medio físico se hará en carpetas, A4 o similares con el fin de protegerlos de daños y asío visible. Si son almacenados en medio digital se guardarán en carpetas determinadas por el líder del proceso y el área del proyecto en la carpeta marcada con el número de proyecto.
		Recuperación
		Una Vez los registros han sido almacenados podrán ser accedidos por los representantes de las áreas y los líderes de las mismas, los documentos serán clasificados por proyecto, y en caso de no ser un proyecto en la carpeta marcada por el representante del área.
		Tiempo retención
		A no ser que se haya acordado de otra forma con el cliente los registros primarios (Datos brutos, incluyendo cuestionarios, formatos aún depurar, las grabaciones de investigación cualitativa) serán retenidos por 12 meses y las copias de todas las versiones finales de los documentos relacionados con el proyecto de investigación serán retenidos por 24 meses. Para los registros que no tengan que ver con proyectos de investigación su periodo de retención será definido en cada procedimiento.
		disposición final
		Cumpliendo el tiempo de retención en la bodega los registros físicos identificados como obsoletos serán eliminados o utilizados como papel reciclado, en caso de los digitales se pasarán a discos duros. Emite de comunicación serán eliminados. De ser registros deun proyecto se mantendrán en la biblioteca virtual.

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Etapa Documentos Internos			
Elaboración/Modificación de los Documentos	Cuando un miembro de la organización detecta la necesidad de crear documentos que apoyen al desarrollo del SGC o detecta que debe modificar el documento existente por no ser adecuado, ni consistente con la realidad de la organización, prepara un borrador siguiendo los lineamientos del documento Guía de TA. (Guía para la elaboración de documentos). Luego este borrador es enviado por correo electrónico al director del área o responsable del área, quien envía por este mismo medio al comité de calidad. En caso de modificación los cambios se proponen sobre una copia controlada de la versión vigente del procedimiento.	Todo el Personal de la Organización / responsable del Área	Email-Borrador del documento
Revisión y Aprobación de los Documentos	Se realiza y aprueba teniendo en cuenta que el contenido de los documentos sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la compañía.	Comité de la Calidad.	AC-Tra_gdmmvaa_TA
Ubicación de Documentos en Red	Antes de publicar el documento se le coloca un código, de acuerdo con el documento Guía de TA. (Guía para la elaboración de documentos). Los procedimientos, Guías y manuales aprobados son enviados al líder de Sistema y Tecnología para que los ubique en red con el número consecutivo del documento anterior. El resto de documentos: Formatos, plantillas, actas y demás seguirán con su misma codificación.	Líder de calidad/Líder de Tecnología.	N/A
Divulgación del documento	comunica a la organización la inclusión de nuevos documentos o modificaciones de los mismos por medio de un correo electrónico.	Líder de Calidad	Email-Divulgación
Control de Cambios del Documento	A partir de la versión 2 del documento (no aplica a formatos, listados, matriz control de registros y programas), se adiciona al final una tabla "Control de No Versión" que contiene la siguiente información: Fecha: Descripción de los cambios. Para procedimientos: Guía y/o manuales el estado de la versión se identifica con el número de versión y fecha ubicados en el encabezado de estos documentos. Se inicia con la versión No 1 a medida que el documento se actualiza el número de versión aumenta en uno (1). La fecha indica cuando entra en vigencia el documento. Cada vez que se genere o modifique un documento interno se actualiza en el Listado maestro de documentos internos.	Responsable del área.	Pla-control_cambios-TA, pla-control_doc_interno_TA
Identificación y Legibilidad de los Documentos	Los documentos originales quedan en la red en una carpeta destinada para tal fin. Para ser accesibles en el momento de los documentos internos: Lis-control_doc_interno_TA y en un listado maestro de inventario de registros: Lis-inventario_Registros_TA, donde se relacionan tal y como se identifican. Los únicos documentos que podrán ser objeto de impresión cuando se requiera serán los manuales, solo a partir de la versión de calidad aprobada por el comité de calidad, se harán copias controladas. Para los registros se realizará su impresión en el momento que sean requeridos (solo imprimiendo el número exacto de copias necesarias).	Líder de tecnología / Líder de Calidad	Listado maestro de documentos internos: inventario_Registros-TA, Lis-control_doc_interno_TA
Control de obsoletos	Los procedimientos no son objetos de impresión, solo se consultan de manera digital. Cuando se realizan cambios en los procedimientos se los traslada a la carpeta de obsoletos por el líder de calidad, de esa manera se controlan. Los Registros pueden ser impresos. En el momento que se requiere alguna modificación se enviará un mail donde se divulgue el nuevo formato a utilizar. Para los Manuales impresos se enviará un Email o se citará para su recolección y destrucción.	Área de tecnología / comité de calidad	Obsoletos
Etapa Documentos Externos			
Adquisición	Una vez obtenido el documento externo, este es entregado al proceso que lo requiere. A su vez al responsable del proceso donde aplica el documento se informa al Comité de Calidad de las disposiciones del nuevo documento, para que los responsables de cada proceso se encargan de divulgar la ruta en la red donde se encuentran los documentos externos.	Responsable del Área / Comité de Calidad/ Tecnología	Listado Maestro de Documentos Externos
Disposiciones de la versión pertinente en los puntos de uso		responsable del área	Ninguno
Divulgación del documento	El Líder de Calidad donde aplica el documento comunica e informa a las personas a su cargo que manejarán el documento.	responsable del área	Email-Divulgación
Actualización y Divulgación	En caso tal que los entes externos actualicen estos documentos, se realizará todo el proceso de adquisición y divulgación, luego se realizarán las actualizaciones pertinentes en el listado maestro de Control de documentos externos. En este caso será la alta dirección la encargada de adquirir estos Documentos en su última versión. El líder de tecnología los pondrá en el sitio red establecido y la divulgación será realizada por el encargado de la divulgación.	Responsable del área / Comité de Calidad/ Tecnología	Ninguno
Estado de la actualización o modificación actual y distribución.	Los documentos se controlan por medio de las fechas de sus modificaciones. A través del listado maestro de documentos externos se encuentra la actualización de los últimos versiones. Este listado se actualiza en la Red, cuando existe una modificación se envía un mail a los responsables de las áreas para su divulgación.		se ingresan en el listado maestro de documentos externos en la columna de "Responsables de la actualización"

Control de Documentos y Registros.

Código	Nombre	Responsable	Control de registros.	Lugar/ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
Email-Borrador	Borrador del documento	Líder Administrativo	2/Comunicaciones y Divulgaciones ISO/Email-Borradores		6 meses	Eliminado/Suprimido definitivamente
Email-Divulgación	Divulgación	Líder Administrativo	2/Comunicaciones y Divulgaciones ISO/Email-Divulgación		6 meses	Eliminado/Suprimido definitivamente
Lis-control_doc_interno_TA	Listado Maestro de control de los documentos Internos	Líder de Calidad	2/Sistema Gestión de Calidad/6. Proceso de Apoyo/Sistema de gestión de calidad/Procedimiento documentados/6. Procedimientos documentados/Pro-Control de documentos y Registros		Permanente	N/A
AC-Tra_gdmmvaa_TA	Acta de Tráfico	Líder de Calidad	2/Sistema Gestión de Calidad (disponible en cada Procedimiento Documentado)		4 años	Eliminar
N/A	Tabla control de cambios	Responsable de cada Proceso			Permanente	N/A
N/A	Obsoletos.	Líder de Calidad			2 años	Disco duro externo
Lis-control_doc_externos-TA	Listado Maestro de control de los documentos Externos	Representante de la alta dirección	2/Sistema Gestión de Calidad/6. Proceso de Apoyo/Sistema de gestión de calidad/Procedimiento documentados/6. Procedimientos documentados/Pro-Control de documentos y Registros		Permanente	N/A
Ta-control_cambios-TA	Tabla control de cambios	Responsable de cada procedimiento	Disponible al final de cada procedimiento		Permanente	N/A

ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	CÓDIGO	REGISTRO	FECHA
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 12
PROCEDIMIENTO COMPRAS

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Pro-compras_2_TA

DOCUMENTACIÓN DE PROCESO DE COMPRA		Versión	Fecha	Código			
		2	14/05/2010	Pro-compras_2_TA.xlsx			
Objetivos	Generar un procedimiento que permita un adecuado control de las adquisiciones de la empresa en cuanto a proveedores críticos, permitiendo su control y registro de manera eficiente.						
Alcance	Compras de proveedores críticos de la empresa.						
REQUISITOS ESPECIALES							
Proveedores críticos serán evaluados por el área de gestión	En las compras de la empresa se seleccionarán las clases de proveedores: Los proveedores Críticos y los No Críticos, siendo los proveedores Críticos aquellos que tienen un impacto en los procesos misionales que influyen en la satisfacción final del cliente y por esta razón los que son objeto de este procedimiento. Se encuentran como proveedores críticos los siguientes: 1. Proveedor de copias y/o duplicación 2. Proveedor de envíos 3. Proveedor de reclutamiento y selección de personal interno 4. Proveedor de regalos 5. Proveedores de locaciones 6. Alquileres 7. Proveedores de Comidas, refrigerios para proyectos 8. Proveedores de recolección y pre análisis de datos.						
Proveedores evaluados por el área de gestión	En la compañía se denomina como colaborador al proveedor de productos o servicios						
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO				
RECEPCIÓN SOLICITUD DE COMPRA	La persona líder del área que requiere la compra deberá enviar la solicitud de materiales, autorizado por el Director de Área o en caso de ser material de proyectos en curso la autorización del Director de proyecto. Esta solicitud se envía por medio del programa "Centralización de requerimientos BrandStrat, Request" indicando todas las especificaciones del producto, esta actividad se realiza con el fin de comenzar el proceso de cotización y compra. Además se cuenta con el Manual para solicitud de materiales o requerimientos.	Lider Administrativo	http://sesiones.servhttp.com/Request				
COTIZACIONES Y EVALUACION DE SELECCION	El líder Administrativo deberá realizar la cotización. Para una de las cotizaciones debe tener específicamente las condiciones de la compra a realizar y presentará en un cuadro comparativo para poder realizar la compra de recursos tecnológicos, infraestructura, recursos humanos, etc. En este formato debe estar especificado el valor neto, (con impuestos y descuentos incluidos), la forma de pago, las características del bien o servicio, el número de unidades, el proveedor, las observaciones, la firma de quien la elaboró y de quien la aprobó. Cada proveedor que esté cotizando deberá ser objeto de una calificación y obtener un puntaje basado en los criterios especificados en el formato "Cuadro Comparativo" siendo estos precio, confiabilidad, negociación, tiempo de entrega, además de que la empresa ya ha trabajado con este proveedor, la calificación ex-post del mismo también debe estar actualizada de acuerdo al procedimiento que se explica en la actividad "calificación proveedores".	Lider Administrativo	Formato Cuadro Comparativo/For-Cua_compra-TA.xlsx				
APROBACION DE LA COMPRA	El Director de Gestión revisa las cotizaciones y según el criterio que se esté manejando para la compra de materiales o servicios, se aprueba o no las cotizaciones. Si los importes son superiores a 1 000 000 de pesos la aprobación la da el Gerente General por medio de correo electrónico enviado al Director de Gestión.	Lider Administrativo	Correo Electrónico de Aprobación de Compra				
REGISTRO DEL PROVEEDOR	Una vez aprobada la compra se procede a ingresar los datos del proveedor en el archivo de Base de Datos de Proveedores. Con este fin se solicitan los siguientes documentos: Cámara de Comercio Vigente y actualizada, Registro de Comercio, Tránsito de Comercio, Formato de Registro de Proveedores diligenciado y carta firmada con la negociación (Para cuando sean negociaciones de trato sucesivo). Estos documentos se archivarán en carpeta física y digital. El archivo físico se mantiene en una AZ con pestaña por proveedor en la que deben ir los documentos de cada uno. En el caso de los proveedores naturales de servicios de campo y los proveedores naturales de servicios cualitativos se debe tener la hoja de vida y los documentos que soporten su experiencia y nivel educativo. Una vez ingresados los datos el Líder Administrativo ingresará los datos del proveedor en el archivo Base de datos de Proveedores y lo proporcionará al Líder financiero la información requerida de acuerdo a la negociación realizada, para efectuar los pagos respectivos.	Lider Administrativo	Documentos proveedor. RUT. Formato de Registro de Proveedores. Carta de Negociación (para negociaciones de trato sucesivo), Registro Base de datos Proveedores				
RECEPCION Y VERIFICACION DE LA COMPRA PARA LA CALIFICACION DE LA COMPRA PARA PROVEEDORES DE PROYECTOS CUALI Y CUANTI	La firma o sello en la factura de compra del servicio y producto es el registro de verificación y confirmación con respecto al servicio o producto adquirido.	Lider Administrativo/ responsable del requerimiento	Firma de la Factura de compra				
ENTREGA DE IMPLEMENTOS	La verificación de la compra para proveedores de proyectos Tipo Cual y Tipo Cuanti es realizada en cada etapa del proyecto.	Lider de Operaciones/ Lider de proyecto					
ENTREGA DE BONOS	El Líder Administrativo deberá realizar entrega de los implementos comprados, a la persona solicitante especificando las características del elemento.	Lider Administrativo	Formato de Acta de entrega/Ac-Entrega implementos-OE				
ENTREGA DE BONOS	El Líder Administrativo deberá realizar entrega de los bonos regalo, a la persona solicitante especificando valor y fecha de vencimiento.	Lider Administrativo	Formato Acta de entrega/Ac-Entrega Bono-TA.doc				
CALIFICACION DEL PROVEEDOR CRITICO A CARGO DE GESTION	Se evaluará y se reportará a los proveedores en su evaluación semestral, realizada por el área de gestión. El proveedor pasará esta evaluación obteniendo una calificación mínima de 4 en su promedio.	Lider Administrativo	Formato de Calificación Proveedores de servicios del área de operaciones de servicios Cualitativos				
CALIFICACION DEL PROVEEDOR CRITICO A CARGO DE GESTION	Para los proveedores de servicios de proyectos cuantitativos (campo, crítica, codificación, captura y procesamiento de datos) serán calificados por el Director de Área de Operaciones y el Líder del área de operaciones y será archivada en la respectiva carpeta del proveedor por el Líder Administrativo. Se evaluarán cada 3 proyectos en los que haya participado.	Lider de Operaciones/ Lider de proyecto	Formato de Calificación Proveedores de servicios del área de operaciones de servicios Cualitativos				
CALIFICACION DE PROVEEDORES DE PROYECTOS CUALITATIVOS	Los proveedores de servicios de proyectos cualitativos (Entrevistadores, antropólogos, que remita la calificación al área de gestión, la cual será archivada en la respectiva carpeta por parte del Líder Administrativo) serán calificados por el Director de Área de Operaciones y el Líder Administrativo. Se evaluarán cada 3 proyectos en los que haya participado.	Lider de Operaciones/ Lider de proyecto	Formato de Calificación Proveedores de servicios Cualitativos				
Control de registros.							
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	dispositivo n final		
* Cua_compra-TA.xlsx	Formato Cuadro Comparativo	Lider administrativo	*Unidad de Red/Apoyo/Sistema Gestión de Calidad/Procesos de Apoyo/Gestion de compras/Evidencias & comparativo-TA .xlsx	12 meses	Disco duro externo		
	Correo Electrónico de Aprobación de Compra	Lider administrativo	Unidad de Red/Gestion/BSBS/Gestion/FORMATOSADMINISTRATIVOS/REGISTRO/PROVEEDORES & APROBACION COMPRAS Outlook	12 meses	Disco duro externo		
* FOR_REGISTRO_PROV_PER_NATURAL.xls	Formato de Registro de Proveedores	Lider administrativo	Z/Apoyo/Sistema Gestion de Calidad/Procesos de Apoyo/Gestion de compras/Evidencias & registros/Preliminares/PROVEEDORES/FORMATO REGISTRO PROVEEDORES .xlsx AZ FISICA en Oficina Director de Gestion	12 meses	Disco duro externo		
BBDD-colaboradores	Base de datos proveedores	Lider administrativo	Z V6.3 Apoyo/Sistema Gestion de Calidad/Procesos de Apoyo/Gestion de compras/Evidencias & registros/PROVEEDORES/BBDD COLABORADORES.xlsx	12 meses	Disco duro externo		
For-carta_retroali_prov-GE	Carta de retroalimentación proveedor	Lider administrativo	Z/Apoyo/Sistema Gestion de Calidad/Procesos de Apoyo/Gestion de compras/Evidencias & registros/Preliminares/PROVEEDORES/For-carta_retroali_prov-GE.docx	12 meses	Disco duro externo		
NA	Factura de venta del proveedor	Lider Administrativo/ responsable del requerimiento	AZ contable	10 años	Se pasa a digital y se guarda en biblioteca		
http://sesiones.servhttp.com/Request	Programa Centralización de requerimientos BrandStrat Request	Lider Administrativo	http://sesiones.servhttp.com/Request	Permanente	http://sesiones.servhttp.com/Request		
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	Versión	Fecha	Código	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA
RECEPCIÓN SOLICITUD DE COMPRA	Se realizó la actividad "SOLICITUD DE MATERIALES" para la compra de materiales, autorizado por el Director de Área o en caso de ser material de proyectos en curso, la autorización del Director de proyecto. Esta solicitud se envía vía Correo Electrónico, o, en el caso de ser requerimientos para una sesión de grupo se envía un documento Físico al Director de Gestión y al Líder Administrativo, con el fin de comenzar el proceso de cotización y compra por "La persona líder del área que requiere la compra deberá enviar la solicitud de materiales, autorizado por el Director de Área o en caso de ser material de proyectos en curso la autorización del Director de proyecto. Esta solicitud se envía por medio del programa "Centralización de requerimientos BrandStrat, Request" indicando todas las especificaciones del producto, esta actividad se realiza con el fin de comenzar el proceso de cotización y compra".				Lider Administrativo	http://sesiones.servhttp.com/Request	10/05/2010
COTIZACIONES Y EVALUACION DE SELECCION	El líder Administrativo deberá realizar la cotización. Para una de las cotizaciones debe tener específicamente las condiciones de la compra a realizar y presentará en un cuadro comparativo para poder realizar la compra de recursos tecnológicos, infraestructura, recursos humanos, etc. En este formato debe estar especificado el valor neto, (con impuestos y descuentos incluidos), la forma de pago, las características del bien o servicio, el número de unidades, el proveedor, las observaciones, la firma de quien la elaboró y de quien la aprobó. Cada proveedor que esté cotizando deberá ser objeto de una calificación y obtener un puntaje basado en los criterios especificados en el formato "Cuadro Comparativo" siendo estos precio, confiabilidad, negociación, tiempo de entrega, además de que la empresa ya ha trabajado con este proveedor, la calificación ex-post del mismo también debe estar actualizada de acuerdo al procedimiento que se explica en la actividad "calificación proveedores".				Lider Administrativo	Formato Cuadro Comparativo/For-Cua_compra-TA.xlsx	10/05/2010
RECEPCIÓN Y VERIFICACION DE LA COMPRA	La firma o sello en la factura de compra del servicio y producto es el registro de verificación y confirmación con respecto al servicio o producto adquirido.				Lider Administrativo/ responsable del requerimiento	Factura de compra	08/05/2010
ENTREGA DE BONOS	Se reemplazó "Cuando ya se ha recibido el producto o servicio por parte del proveedor, el líder administrativo contará con un máximo de dos meses para realizar la evaluación del mismo. Esta evaluación considerará los criterios y escalas especificados en el Cuadro Comparativo y su registro se realizará en el mismo cuadro. La calificación será realizada cada vez que se realice una compra para un proyecto en un período máximo de dos meses. Anualmente se realizará un promedio de las calificaciones realizadas en cada compra para cada proveedor y se retroalimentará a los proveedores acerca de la calificación obtenida, así como de las causas que generaron la calificación. Cuando se realice la calificación en el formato "Cuadro Comparativo" se deberá tener en cuenta para futuras cotizaciones, lo que implica que el proveedor pasará esta evaluación obteniendo una calificación mínima de 4 en su promedio.				Lider administrativo	Formato Cuadro Comparativo /carta de retroalimentación del proveedor	08/05/2010
CALIFICACION DEL PROVEEDOR CRITICO A CARGO DE GESTION	Se reemplazó "Los proveedores de servicios de operaciones la calificación será enviada por el Líder del área de Operaciones y el Líder Administrativo".				Lider de Operaciones/ Lider de proyecto	Formato de Calificación Proveedores de servicios del área de operaciones	08/05/2010
CALIFICACION DEL PROVEEDOR CRITICO A CARGO DE GESTION	Se reemplazó "Los proveedores de servicios de proyectos cuantitativos serán calificados por el Director de Área de Operaciones y el Líder del área de operaciones y será archivada en la respectiva carpeta del proveedor por el Líder Administrativo".				Lider de Operaciones/ Lider de proyecto	Formato de Calificación Proveedores de servicios Cualitativos	08/05/2010
CALIFICACION DEL PROVEEDOR DE PROYECTOS CUALITATIVOS	Se agregó "Proveedores críticos serán evaluados por el área de gestión, estos son: 1. Proveedor de copias y/o duplicación, 2. Proveedor de envíos, 3. Proveedor de reclutamiento y selección de personal interno, 4. Proveedor de regalos, 5. Proveedores de locaciones, 6. Alquileres, 7. Proveedores de Comidas, refrigerios para proyectos, 8. Proveedores evaluados por el líder del proyecto 8 Proveedores de recolección y pre análisis de datos, 9. Proveedores de recolección de servicios".				N/A	N/A	08/05/2010
REQUISITOS ESPECIALES	Se agregó: "En la compañía se denomina como colaborador al proveedor de productos o servicios".				N/A	N/A	08/05/2010
REQUISITOS ESPECIALES	Se agregó la etapa "El Líder Administrativo deberá realizar entrega de los implementos comprados, a la persona solicitante especificando las características del elemento."				Lider Administrativo	Formato de Acta de entrega/Ac-Entrega implementos-OE	11/05/2010
Elaboró:	Director de Gestión					Director de Gestión	
Revisó:							
Aprobó:							

ANEXO 13
PROCEDIMIENTO OPORTUNIDAD
DE MEJORA

PROCEDIMIENTO OPORTUNIDAD DE MEJORA



Pro-oportunidad_mejora_1-TA

OPORTUNIDAD DE MEJORA CONTINUA		Versión	1
		Fecha	12/02/2010
		Código	Pro-A_oportunidad_mejora_1-TA
Objetivos	Establecer el manejo que la Organización da a la toma de acciones tendientes a la eliminación de la causa de No conformidades y No conformidades potenciales con el fin de prevenir su nueva ocurrencia. Controlar el manejo y tratamiento del producto no conforme que pueda generarse.		
Alcance	Aplica a la identificación, tratamiento y cierre de no conformidades actuales a través de acciones correctivas, así como de no conformidades potenciales a través de acciones preventivas, que se detecten durante el desarrollo de los diferentes procesos que lleva a cabo la Organización, así como al Control del Producto No conforme, en el marco de desarrollo de Estudios Cuantitativos como Cualitativos.		
Requisitos especiales	<p>Para el adecuado desarrollo del presente procedimiento resulta necesario tener en cuenta las siguientes definiciones:</p> <p>No Conformidad: Es el incumplimiento generado alrededor de los requisitos del cliente, reglamentarios o de la empresa. Son detectados del desarrollo propio de los procesos, quejas y reclamos, auditorías internas, análisis de datos, satisfacción del cliente y calificación de proveedores.</p> <p>Producto No Conforme: No conformidad presentada durante la ejecución de los proyectos tanto cuantitativos como cualitativos, en cualquier parte del proceso del mismo y que está directamente relacionada con la calidad del producto final. Para Brandstrat las siguientes son algunas de las probables situaciones que se podrían elevar a Producto No Conforme y por tanto tener el tratamiento de éste:</p> <ul style="list-style-type: none"> Errores en el Diseño de la Muestra Errores en el Diseño del Instrumento Error en Recolección de la información Error en la captura de la información Inconsistencia en la información adquirida a través de las transcripciones entregadas a proyectos cualitativos <p>Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad presentada con objeto de que vuelva a ocurrir.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto a una Acción Correctiva. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una Reclasificación.</p> <p>Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.</p> <p>Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.</p> <p>Reparación o Recuperación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.</p> <p>Desecho o Anulado: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.</p> <p>Concesión: Autorización tomada sobre un producto no conforme para liberar el producto, para su uso inicialmente previsto.</p> <p>Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.</p> <p>Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.</p> <p>La plantilla de Rep-Hallazgos_TA, no aplica para los procedimientos recolección y pre-análisis de la información cuantitativa. Captura y procesamiento de la información que son la totalidad de los procesos de Operaciones, ya que se maneja para cada uno de estos unos registros determinados como son (plantilla formato de verificación, campo-crítica, codificación, captura y procesamiento).</p> <p>El formato de reporte de hallazgos (for-repor_hallaz-TA) aplica en cuanto a un producto no conforme encontrado en todos los procedimientos excluyendo los procedimientos mencionados en el requisito anterior.</p> <p>Si el Director General o un Cliente autoriza el uso, la liberación o la aceptación de un producto no conforme, éste se debe enviar en un e-mail dirigido al personal directamente relacionado con la No Conformidad informando el evento.</p> <p>El Producto No Conforme debe siempre identificarse claramente de acuerdo al tipo de producto y colocarse en un lugar donde se impida su uso no intencional, mientras se decide la disposición adecuada del mismo. (Lo anterior aplica tanto para producto no conforme físico como digital).</p> <p>Si el producto No Conforme se detecta después de la entrega al cliente, el Líder del Proyecto junto con el Director General, evaluarán las acciones que aplicará para asegurar que éstas son las adecuadas para mitigar el impacto potencial de la no conformidad.</p> <p>La queja del cliente se definen como la manifestación por iniciativa propia de un cliente de su desacuerdo o inconformidad frente al servicio prestado por la organización.</p> <p>Siempre que la Queja del cliente se encuentre relacionada con un producto no conforme, resulta imperante realizar un análisis de los efectos causados o los posibles efectos, además de darle el tratamiento de Acción Correctiva.</p> <p>Las quejas de los clientes serán atendidas y tratadas por el responsable de liderar el proyecto, y participarán de acuerdo al caso los involucrados directamente en el desarrollo de cada uno de los proyectos, se dejará registro del tratamiento a través de la aplicación del formato de Reporte de Hallazgos.</p>		
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Hallazgos de No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad			
Detectar Hallazgos	Detecta ya sea en el día o día o a través de una Auditoría Interna un hallazgo real o potencial. Registra en el Reporte de Hallazgos el nombre, la fecha y el proceso en el que se detectó la no conformidad potencial o real y la describe. Entrega el registro al Líder de Calidad.	Todo el personal / Auditores Internos	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Análisis De Causas	Coloca el consecutivo al Reporte de Hallazgos y junto con los implicados en la no conformidad revisan y registra las causas que dieron origen al incumplimiento. Si el registro es de Acción Correctiva o Preventiva determina la causa raíz en Comité de Tráfico o en el escenario que se considere adecuado para tal fin. Lo anterior siempre con el concurso de los implicados en el hallazgo.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Definición Del Plan De Acción	Une junto con los implicados el Plan de acción y registra las actividades que se deben realizar para eliminar las causas definidas y la no conformidad. Asigna el responsable de ejecución de cada actividad y coloca las fechas de ejecución a realizar.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Seguimiento al Plan de Acción	Verifica periódicamente que el Plan de Acción sea implementado en las fechas establecidas. Asigna un responsable para que revise que la actividad haya sido ejecutada en las forma y fechas establecidas. En el apartado de las observaciones el responsable de verificación debe registrar las condiciones encontradas durante la revisión y colocar su nombre en el registro. En la medida en que se adopte una Acción Correctiva o una Acción Preventiva que afecte un procedimiento, se debe documentar en el mismo y generar siguiendo los lineamientos del procedimiento Control de Documentos.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Cierre de Hallazgos	Revisa las observaciones hechas en la verificación cuando el plan de acción se ejecute por completo y analiza junto con el implicado el cierre de la no conformidad si esta no es reincidente. Si el plan de acción no se ejecutó por completo continúa el seguimiento hasta que se cumpla el plan de acción. Da cierre a la no conformidad y remite el Registro del Reporte de Hallazgos con el cierre de la No Conformidad al Director General para que revise y valide el tratamiento a la no conformidad a través de un correo electrónico enviado al Líder de Calidad.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Hallazgos de Producto No Conforme			
Detectar Producto No conforme	Detecta ya sea en el día o día o a través de una Auditoría Interna un Producto No Conforme, se registra en el Reporte de Hallazgos el nombre, la fecha y el proceso en el que se detectó El Producto No conforme. Entrega el registro al Líder de Calidad. Y solicita al implicado donde se encuentre el producto no conforme que lo identifique como tal y lo separe en un lugar adecuado para impedir su uso no intencional.	Todo el personal / Auditores Internos	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Acción a Tomar sobre el Producto No conforme	Determinan la acción a tomar frente al Producto No conforme, si requieren del concurso del Director General lo convocan a reunión para tratar el tema. Registran en el formato Reporte de Hallazgos la acción a tomar, determinan el responsable de tomarla y la fecha de la misma.	Implicados en el Producto No Conforme / Líder de Calidad	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Seguimiento a la Acción y Liberación del Producto No Conforme	Asigna un responsable para que revise que la actividad haya sido ejecutada en las forma y fechas establecidas. En el apartado de las observaciones el responsable de verificación debe registrar las condiciones encontradas durante la revisión y colocar su nombre en el registro. Si encuentra que la acción corrige o hace que el producto sea conforme, deja su informe en observaciones para que sea liberado en el proceso correspondiente.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	(Rep-Hallazgos_TA)
Queja o Reclamo del Cliente			
Recepción de la Queja Y Reclamo del Cliente	Se tienen varios medios por los cuales un cliente puede realizar una queja: 1. página web 2. enviando una carta a la dirección de Brandstrat, 3. haciendo una llamada telefónica, en este caso la persona que reciba la llamada enviará un mail a la alta dirección el cual será guardado en la carpeta de quejas y reclamos. 4. enviado un correo electrónico, el cual debe ser guardado en la carpeta de quejas y reclamos. 5. dejando la queja en el buzón de reclamos y sugerencias, el cual se encuentra en las oficinas de las dos sedes.	Líder de Calidad / Asistente de Calidad / Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	Mail, carta, Pag Web
Tratamiento de la Queja Y Reclamo del Cliente	El responsable del proceso implicado realizará el reporte de hallazgos, y determinará si es justificada o no, en caso de ser justificada hallara la causa raíz siguiendo registro.	Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	Reporte de Hallazgos (Rep-Hallazgos_TA)
Cierre de la Queja Y Reclamo del Cliente e Información a éste.	Se enviará un mail o carta, según la forma de recepción de la queja o reclamo, con la solución y disculpas de esta.	Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	mail o carta
Control de registros.			
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.
Rep-Hallazgos_TA	Reporte de Hallazgos	Líder de Calidad	Z:\6.3 Apoyo\Reporte de Hallazgos
for-repor_hallaz-TA	Formato reporte de hallazgo	Líder de Calidad	Z:\6.3 Apoyo\Reporte de Hallazgos
N.A.	E mail Cierre de Hallazgos	Líder de Calidad	Z:\6.3 Apoyo\Reporte de Hallazgos\Comunicaciones
N.A.	Mail, carta, Pag Web con la queja o reclamo	Implicados en la No Conformidad / Responsable de Observación	Z:\6.3 Apoyo\Reporte de Hallazgos\Quejas y reclamos
Control de Cambios			
Tabla control de Cambios		Versión	1
		Fecha	24 de octubre de 2009
		Código	Pla-cc_1_TA
Descripción de los cambios			
Elaboro:	Ana Milena León Carretero	Firma	
Reviso:	Rafael López	Firma	
Aprobó:	Rafael López	Firma	

ANEXO 14
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y
MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Pro-seg_y_medicion_1-LP

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Versión	1			
			12/02/2010			
		Código	Pro-seg_y_medicion_1-LP			
Objetivos	Establecer los lineamientos para realizar las actividades de seguimiento, medición y mejora continua con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos especificados del servicio, la conformidad del sistema de calidad, así como su eficacia.					
Alcance	Este procedimiento es aplicable a las actividades de medición y mejora continua, tanto de los servicios entregados al cliente como de los procesos involucrados en el sistema de calidad.					
REQUISITOS ESPECIALES						
Manual de calidad Brandstrat	Norma ISO 20252:2006					
Norma de calidad ISO 9001:2008						
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO			
Inicio seguimiento y medición	Para comprobar que todas las procesos se ejecutan de acuerdo con los requisitos expresados, se deben definir unas actividades de inspección y realizar el seguimiento y medición de los mismos. Estos parámetros pueden ser fácilmente medibles, con el objeto de medir la evolución de los procesos concretos y, ocasionalmente, para posibilitar la comparación de procesos entre proyectos.	Alta Dirección	NA			
Elaboración de Seguimiento y medición de los Procesos	El primer paso es definir lo que se controla, la periodicidad, los criterios de aceptación/rechazo y las actuaciones en caso de incumplimientos. Estos serán definidos por la alta Dirección en Indicadores, según los objetivos de calidad. Para cada uno de los indicadores se tendrá una unidades de medida, una meta, una frecuencia de medición, un responsable y los procesos relacionados.	Alta Dirección	Gui-Indicadores_1-TA			
Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente	Se realizara semestralmente una encuesta de satisfacción del cliente vía web, las preguntas son las determinadas en la pagina de internet de BrandStrat. Los resultados de la misma se revisaran en la Revisión por la alta dirección.	Líder Comercial	Encuesta satisfacción Web.			
Quejas y reclamos, Seguimiento y Medición.	Se tiene un buzón en la pagina de BrandStrat de contáctenos, donde se pueden enviar las quejas y reclamos. La revisión de las quejas y reclamos estarán en el buzón del líder de Tecnología, quien guardara en la red y enviara un mail con estas. Las cuales se evaluaran por los representantes de los procesos involucrados y será revisado por el comité de calidad. la totalidad de las quejas y reclamos deben ser respondidas via mail o por escrito a la menor brevedad.	Líder de Tecnología	Mail con las quejas y reclamos recibidas.			
CONTROL DE REGISTROS						
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo de retención.	disposición final	
Gui-Indicadores_1-TA	Objetivos e Indicadores de calidad	Representante de la alta dirección	Carpeta digital ISO	4 años	Disco duro externo	
NA	Encuesta de satisfacción Web	Líder comercial	carpeta BSC del semestre	4 años	Disco duro externo	
NA	Mail con quejas y reclamos	Líder de sistemas		4 años	Disco duro externo	
TABLA CONTROL DE CAMBIOS						
	TABLA CONTROL DE CAMBIOS	Código	Ta-contro_cambios-TA			
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO			
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director de Gestión				
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios				
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios				

ANEXO 15
PROCEDIMIENTO GESTIÓN
COMERCIAL

ROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL

Pro-comer_3-com

GESTIÓN COMERCIAL		Versión	3		
		Fecha	10/06/2010		
		Código	Proc-COMER_3-LC-LP		
Objetivos	Mejorar la rentabilidad y crecimiento constante de las utilidades para satisfacción de los socios / Mejorar la rentabilidad y el crecimiento de la compañía				
Alcance	Aplica a todos los estudios o proyectos de tipo cuantitativo, así como cualitativo que la organización desarrolle				
Norma de calidad ISO 9001:2008	REQUISITOS ESPECIALES Las condiciones técnicas de las Licitaciones serán tomadas como el brief del cliente				
Norma de calidad ISO 20252:2006	cuando se realice un obñibus o multicliente, debe explicarse en la Propuesta que la información se entregará a diferentes clientes				
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Solicitud del cliente	Recibir la solicitud del cliente, vía telefónica, correo electrónico o personal y determinar el desarrollo del brief si se requiere, así mismo establecer la necesidad de enviar una propuesta o un presupuesto, de acuerdo a la solicitud del cliente. Diligenciar los campos iniciales del Formato Análisis de Propuestas	Director de cuentas / Director General/ Líder Comercial	For-Ana_Propuestas_(año)-COM , Email-Reccep_Brief		
Obtención y construcción de brief	Solicitar al cliente información con las necesidades que se tienen para realizar la investigación de mercados. Diligenciar el brief cuando se requiere (cuando no exista licitación o un brief completo entregado por el cliente) donde plasme las necesidades para la ejecución del proyecto.	Director de cuentas / Director General/ Líder Comercial	For-Brief-LP /Licitaciones/ Brief cliente		
Análisis de la viabilidad del proyecto	Revisar que los requisitos del cliente se puedan cumplir de acuerdo a los recursos y los criterios estipulados por la empresa, diligenciar el formato "análisis de propuestas". Cuando la solicitud resulta viable se envía una propuesta o presupuesto.	Director de cuentas / Director General	For-Ana_Propuestas_(año)-COM Propuesta / Presupuesto		
Información secundaria	Cuando se requiera, recopilar información interna y externa (pública) del solicitante.	Director de cuentas / Líder de proyecto	Información secundaria		
Diseño de la propuesta/ presupuesto	Plasmar los requerimientos del cliente en un presupuesto o en una propuesta, de acuerdo a las necesidades del mismo. Para lo anterior, cuando es necesario se cuenta con el apoyo del equipo de estadística de la organización.	Director de cuentas / Líder de proyecto	Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP For-presupuesto-LC_LP.doc		
Desarrollo de la cotización	Calcular los costos y gastos del proyecto con base en las especificaciones técnicas y los elementos que influyen, de acuerdo con los objetivos metodológicos del proyecto, y los plazos de ejecución del mismo.	Director de cuentas / Líder de proyecto	Pla-Cotiza_MODELO_C&Q_1-LP		
Entrega de la propuesta/ o presupuesto	Enviar por correo electrónico, físico o presentación personal la propuesta o el presupuesto al cliente.	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Email-Envío_Prop/ Correo-envío de propuesta / Carta remitora-envío de propuesta		
Seguimiento a la propuesta/ presupuesto	Enviar por correo electrónico o hacer llamada telefónica para determinar el estado de la propuesta, posteriormente se realizará la actualización pertinente en el formato Análisis de Propuestas.	Director de cuentas / Líder de proyecto	Email-Estado_Propuesta, For-Ana_Propuestas_(año)-COM		
Aprobación de la propuesta/ o presupuesto	Recibir por correo electrónico o llamada telefónica la respuesta de aceptación, en caso de no ser viable se realiza un Email de confirmación de aceptación al cliente o dar un momento de silencio al pendiente de (si es el caso) cualquier cambio posterior a la propuesta o presupuesto inicialmente aceptado para sus posteriores modificaciones.	Director de cuentas / Líder de proyecto	(#Proyecto)-Email-acept_prop_Presup		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	Disposición final
For-Brief-LP	Formato de Brief / Mail del cliente / Antecedentes de la propuesta de desarrollada	Director de cuentas	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
Email-Reccep_Brief	Mail Brief del Cliente	Director de cuentas	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente/comunicaciones	Doa años	Biblioteca de proyectos
N/A	Brief del cliente	Director de cuentas	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
For-Ana_Propuestas_(año)-COM	Formato análisis de propuestas	Director de cuentas / Director General	2.1 Proc-Comercial & mercados/GESTIONCOMERCIAL/Análisis de propuestas	Doa años	Biblioteca de proyectos
N/A	Información Secundaria	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.3-3.4.5 Proyectos/ACTIVOS/DUE/1 ó 2(Proyecto)	Doa años	Biblioteca de proyectos
Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP	Plantilla Propuesta	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
Pla-Cotiza_MODELO_C&Q_1-LP	Plantilla Cotización	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
Email-Envío_Pro	Email-envío de propuesta	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
NA	Correo-envío de propuesta	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
NA	Carta remitora-envío de propuesta	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
Email-Estado_Propuesta	Seguimiento a la Propuesta	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente/comunicaciones	Doa años	Biblioteca de proyectos
(#Proyecto)-Email-acept_prop_Presup	Aceptación de propuesta y/o presupuesto	Director de cuentas / Líder de proyecto	2.3-3.4.5 Proyectos/ACTIVOS/Proyecto/2 Proc_Manage/Envío Estado Informes/1 Remio Segu al Cliente	Doa años	Biblioteca de proyectos
For-presupuesto-LC_LP.doc	Plantilla presupuesto para enviar al cliente	Director de cuentas / Director General	2.Sistema Gestión de Calidad/1. Proceso - Comercial/evidencias & registros	Doa años	Biblioteca de proyectos
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	Código	Ta-control_cambios-TA	REGISTRO	FECHA
Requisitos especiales	Se agregó "Las condiciones técnicas de las licitaciones serán tomadas como el brief del cliente, cuando se requiera, debe explicarse en la propuesta que la información se entregará a diferentes clientes"	N/A	N/A	N/A	01/05/2010
Requisitos especiales	Se agregó toda la etapa "Recibir la solicitud del cliente, vía telefónica, correo electrónico o personal y determinar el desarrollo del brief si se requiere, así mismo establecer la necesidad de enviar una propuesta o un presupuesto, de acuerdo a la solicitud del cliente. Diligenciar los campos iniciales del Formato Análisis de Propuestas"	N/A	N/A	N/A	01/05/2010
Solicitud del cliente	Se agregó "Solicitar al cliente un documento donde plasme las necesidades de información y sus decisiones para realizar la investigación de mercados. Diligenciar el brief cuando se requiere (cuando no exista licitación o un brief completo entregado por el cliente) donde plasme las necesidades para la ejecución del proyecto"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis	Analisis de propuesta_ año		01/05/2010
Obtención y construcción de brief	Se agregó "Cuando se requiera a la recopilación de información de la categoría del solicitante, interna y externa (pública)"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	For-Brief_1-LP / Mail del cliente Alicitaciones/ Brief cliente		01/05/2010
Información secundaria	Se agregó "Plasmar los requerimientos del cliente en un presupuesto o en una propuesta, de acuerdo a las necesidades del mismo. Para lo anterior, cuando es necesario se cuenta con el apoyo del equipo de estadística de la organización"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	For- Anal_propu_1-LP		01/05/2010
Diseño de la propuesta/ presupuesto	Se agregó "Calcular los costos y gastos del proyecto con base en las especificaciones técnicas y los elementos que influyen, de acuerdo con los objetivos, metodológicos, alcance, modelos de cotización y el calendario del proyecto con su presupuesto y cuando sea necesario se cuenta con el apoyo del equipo de estadística de la organización"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP For-presupuesto-LC_LP.doc		01/05/2010
Desarrollo de la cotización	Se eliminó el tema de modelo de presupuesto internacional	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Pla-Cotiza_MODELO_C&Q_1-LP		01/05/2010
Aprobación de la propuesta/ o presupuesto	Se agregó "Recibir por correo electrónico o llamada telefónica la respuesta de aceptación, estando al pendiente de (si es el caso) cualquier cambio posterior a la propuesta o presupuesto o en una propuesta de acuerdo a sus posteriores modificaciones", por "Recibir por correo electrónico o llamada telefónica la respuesta de aceptación, en caso de no ser viable se realiza un Email de confirmación de aceptación al cliente o dar un momento de silencio al pendiente de (si es el caso) cualquier cambio posterior a la propuesta o presupuesto inicialmente aceptado para sus posteriores modificaciones"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Mail-aceptación de propuesta y/o Presupuesto		01/05/2010
Control de registros	Se agregó el registro: Brief del cliente	Director de cuentas / Director de grupo de análisis	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente		01/05/2010
Control de registros	Se eliminó el registro: solicitud de propuesta internacional	Director de cuentas / Director de grupo de análisis	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente		01/05/2010
Control de registros	Se agregó el registro: Plantilla presupuesto para enviar al cliente (Pla-Propu_EnvioPresup-LC_LP)	Director de cuentas / Director General	2.Comercial & mercados/Propuestas/año/ Carpeta del cliente		01/05/2010
Control de registros	Se agregó el registro: Análisis de propuesta año	Director de cuentas / Director General	mercados/GESTIONCOMERCIAL/Análisis de propuestas		01/05/2010
Solicitud del cliente	Se eliminó el registro: Información secundaria	Director de cuentas / Director General	2.1 Proc-Comercial & mercados/GESTIONCOMERCIAL/Análisis de propuestas		01/05/2010
Información secundaria	Se eliminó el registro: Información secundaria	Director de cuentas / Líder de proyecto	2.3-3.4.5 Proyectos/ACTIVOS/DUE/1 ó 2(Proyecto)		01/05/2010
Diseño de la propuesta/ presupuesto	Se agregó "Plasmar los requerimientos del cliente en un presupuesto o en una propuesta, de acuerdo a las necesidades del mismo. Para lo anterior, cuando es necesario se cuenta con el apoyo del equipo de estadística de la organización"	Director de cuentas / Líder de proyecto	Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP For-presupuesto_1-LP		01/05/2010
Seguimiento a la propuesta/ presupuesto	Se agregó "Enviar por correo electrónico o hacer llamada telefónica para determinar el estado de la propuesta, posteriormente se realizará la actualización pertinente en el formato Análisis de Propuestas"	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Email-Estado_Propuesta, For-Ana_Propuestas_(año)-COM		01/05/2010
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 16

PLANTILLAS

PLANTILLAS

Pla-Naranja_buba_1-LP

TIPO DE DOC: Calibri 20 negrita
Subtítulos: Calibri 18 centrado



Logotipo del cliente

www.brandstrat.com

CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROYECTO



- Antecedentes
- Enfoque
- Propósito Estratégico
- Objetivos generales
- Proceso de análisis (Objetivos específicos)
- Metodología de recolección de datos
- Plan de Trabajo
- Puesta en marcha

www.brandstrat.com

ANTECEDENTES
 ¿Por qué estamos pensando en este proyecto?

xxx

Con base en lo anterior, **BrandStrat** diseñó la siguiente investigación mercadotecnia:

www.brandstrat.com

ENFOQUE
 ¿Cómo vamos a abordar este proyecto?

El estudio se plantea llevar en las siguientes fases:



www.brandstrat.com

PROPOSITOS ESTRATEGICOS
 ¿Qué estrategias y acciones vamos a poder desarrollar con la información obtenida?

AC



www.brandstrat.com

OBJETIVO GENERAL
 ¿Qué vamos a lograr con este proyecto?

AC

www.brandstrat.com

METODOLOGÍA
 ¿Cómo vamos a recoger la información?

WORK SHOPS.

- Revisión de información
- Análisis de la información
- Planificación ejecución del proyecto.

ETAPA CUALITATIVA

- Planteamiento de hipótesis.
- Diseño de instrumentos.
- Pre-filtro de encuestados.
- Montaje de reclutamiento.
- Recolección de información
- Pre-análisis
- Elaboración de informe
- Planteamiento hipotético de modelos.

ETAPA CUANTITATIVA

- Diseño de instrumentos
- Montaje de instrumentos
- Recolección de datos
- Pre-análisis y procesamiento de datos
- Construcción de modelos.
- Elaboración de informe
- Presentación Preliminar de resultados.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO MULTIVARIABLE

- Análisis de datos, en búsqueda de resultados no evidentes.

WORK SHOPS.

- Presentación final del informe.
- Adición de problemas estratégicos.

www.brandstrat.com

METODOLOGÍA
 ¿Cómo vamos a recoger la información?

ETAPA CUALITATIVA / CUANTITATIVA

- Técnica: Características de la técnica de recolección de datos / Captación
- Mercado: Características de los Grupos
- Grupo/ Población objetivo: Características del instrumento
- Distribución de la muestra

	G.1	G.1	TOTAL	Error Muestral (Nivel de confianza)
Ciudad #1				
Ciudad #2				
Total				
Error Muestral				
Nivel de confianza				
PIG				

www.brandstrat.com

METODOLOGÍA
 ¿Cómo vamos a recoger la información?

	NO/NA	SI Cuales
¿Tipo de Instrumento de recolección de datos?		
¿Marco muestral (Si aplica)?		
¿Muestreo de muestra? (Si aplica) (Solo aplica para universos finitos)		
¿Muestreo de datos secundarios? (Si aplica)		
¿Características de muestra		Natural Uso/ Objetivos Altoridad/ A conveniencia / Por conglomerado
¿Método de verificación de precisión de los resultados en los Encues Mixtos.		
¿Lugar donde se realizaron las encuestas?		Oficinas Comerciales / Regiones / Restaurantes. Hogares de las personas (DH)
¿Requerimientos al Cliente		

www.brandstrat.com

PLAN DE TRABAJO
Entregables

La compañía entregará a xxx:

- Informe unificado con reporte de tendencias por los grupos analizados, incluyendo conclusiones y recomendaciones estratégicas y accionables.
- 1 Work Shop/ Taller de Acompañamiento en el diseño de estrategias.

Plazos de ejecución & Presupuesto

	Días Hábiles	Valor Pesos Colombianos
Valor total		\$

INCLUIDO EN EL PRECIO

NO INCLUIDO EN EL PRECIO

Forma de Pago:
50% de anticipo para activar el proyecto.
50% contra entrega y satisfacción del cliente.

Vigencia:
10 días hábiles a partir de la fecha de entrega. Cualquier cambio en las condiciones propuestas requerirá un ajuste de presupuesto.

www.insighttr.com 13

PLAN DE TRABAJO
Propuesta de Valor - Entregables

ESTUDIO - CUALITATIVO.

INCLUYE	NO INCLUYE
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de guio Instalaciones de para realizar la recolección de datos (si es necesario) Modificación de las sesiones Recrutamiento/ Casación Logística del estudio Grabación en video o audio de la sesión Organización para la sesión Análisis de los resultados Documento en medio Magnético Presentación de los resultados (1) 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de informe impreso Transcripciones.

ESTUDIO - CUANTITATIVO.

INCLUYE	NO INCLUYE
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y revisión de instrumentos (Cuestionario/ Tarjetas / Instructivo) Entrenamiento a encuestadores. Recolección y supervisión de datos. Pre-análisis. Captura. Edición. Codificación. Procesamiento y generación de cuadros estadísticos. Elaboración y análisis de informe. Documento en medio Magnético. Presentación de informe (1) 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de informe impreso. Análisis multivariado. Impresión de tablas finales. Compra de material diferente al cuestionario. Otros procesamiento no incluidos al convenio del estudio. Alquiler de salones, equipos tecnológicos no especificados en la propuesta.

www.insighttr.com 14

PLAN DE TRABAJO
¿Cómo trabajamos?

Las características estructurales, el conocimiento y la experiencia del equipo de trabajo nos permiten ofrecerle al cliente: Equipos Interdisciplinarios de trabajo (Antropólogos, Psicólogos, Economistas, Administradores, Filósofos, Estadísticos y Publicistas), Estructuras Flexibles y Gestión del Conocimiento.

Insight de Negocio: Es un aprendizaje fresco y confiable, aun no obvio, de las necesidades, frustraciones, forma de pensar y actuar del consumidor, que puede convertirse en la base para una **agujeridad de negocio** (Nueva o mejor a la actual)

www.insighttr.com 17

ANEXO 17
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL
PROYECTO

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL PROYECTO

Pro-Plan_ proy elab instru Q_2_LP

PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO		Version	3		
		Fecha	14/05/2010		
		Código	Pro-Plan_ proy elab instru Q_2_LP		
Objetivos	Establecer tiempos por proyecto al interior de la organización que satisfagan los requerimientos acordados por el cliente y garantizar la veracidad de la información entregada al mismo por medio del diseño de instrumentos claros y precisos.				
Alcance	Aplica para estudios / Proyectos cuantitativos.				
REQUISITOS ESPECIALES					
Norma de calidad ISO 9001:2008	Cualquier cambio en los lineamientos y requisitos del proyecto deben ser documentados en la ficha técnica, y debe ser informado al equipo que desarrolla el proyecto.				
Norma de calidad ISO 20032:2008	No se llevará a aprobación del cliente el análisis a menos que este lo solicite desde el brief del estudio.				
	Cuando se requiera realizar proyectos y sea enviado los instrumentos en otros idiomas diferentes al español al igual que informes, estos deben ser realizados por una persona que acredite competencias en el idioma extranjero, y será supervisado por una persona que acredite competencias en el idioma y en el campo de investigación.				
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Organización de la información	Revisar los requisitos y/o requerimientos estipulados en la propuesta (valor, tiempo y metodología) y abrir carpetas en la red y físico (Utilizar Plantilla(Plant)), Pasar la propuesta definitiva a la carpeta de inicio del proyecto.	Lider de proyecto / Director de grupo	Carpeta digitales, Propuesta final del cliente Word o ppt con el número y nombre del proyecto		
Revisión actividades	Se debe realizar el check list de las actividades de planeación de un proyecto Cuantitativo.		Check List Actividades Planeación (Ckl-activ_Planeación-LP)		
Desarrollo de cronogramas	Montar en Cronograma de comité Trafico (Archivo Excel para trafico - Director), Enviar cronograma de proyecto a cliente (- Ver - Plantilla - En PPT) cualquier cambio sobre el cronograma deberá ser documentado creando una nueva versión y.	Lider de proyecto / Director de grupo	No estudio - Nombre estudio - Cronograma Proyecto Archivo de Excel, y/o - en Power point.(CRONO_PROY_ 1-LP)		
Activación financiera	Llenar documento de apertura del área financiero (For),Revisar presupuesto al cliente final , gestoriar anticipo (si es posible), actualizar datos en la carpeta de finanzas del proyecto (Archivo Excel)	Lider de proyecto / Director de grupo	For- Nueva Venta - for en Excel, Propuesta final o archivo en Excel		
Activación de proyecto # Operaciones	Enviar preentrega de proyecto área de operaciones	Lider de proyecto / Director de grupo	For - Preentrega		
Planeación General & Activación de la HDV, del proyecto	Definir el uso de ponderadores (Registrar en Ficha técnica), Hacer ficha técnica. (FOR)	Lider de proyecto / Director de grupo	for- Ficha técnica Word -		
Planeación estadística	Reunirse con el área de estadística para ver que análisis estadístico se puede hacer entregar la información secundaria. (Word, HBB), Modelos (Registrar en Ficha técnica)	Lider de proyecto / Director de grupo	for- Ficha técnica Word -		
Elaboración de instrumentos	Elaboración de instrumentos , revisar y llenar el check list de elaboración de cuestionario y Check List tips de elaboración de cuestionario, el cuestionario es realizado por el Lider de proyecto, quien con base en los objetivos construye el material, que pueden incluir, cuestionario, tarjetas, mapas, entre otros.	Lider de proyecto / Director de grupo	Pla -Cuestionario_1-LP en Word / Cuestionario_1-LP en Word / Tarjetas en Word/Ckl-Elaboracion_cuesti-LP/ Ckl-Tips_elaboracion_cuest-LP/ Formato Instructivo		
Revisión y prueba de instrumentos	Revisión por parte del área de operaciones (Pedir Reporte a Operaciones),Hacer pilotos de cuestionarios, lo más parecido a la realidad. (Pedir Reporte a Operaciones)	Lider de proyecto / Director de grupo	Reporte de pilotos y revisión de cuestionario con observaciones / Mail		
Elaboración de instructivo	elaborar el instructivo con base en la propuesta o presupuesto previamente aprobado por el cliente.	Lider de proyecto / Director de grupo	For-Instructivo_1-LP		
Entrega de proyecto	Para la entrega de los instrumentos al área de operaciones, se realiza una entrega de proyecto donde se revisan detalladamente uno de los instrumentos e instructivo realizados para el proyecto. Para esta entrega se debe llenar el check list de entrega de proyecto físico por el Lider de proyecto.	Lider de Proyecto	Check List entrega de proyecto / Pla - Cuestionario_1-LP en Word / Tarjetas en PPT / Form-Instructivo en Word/Ckl-Elaboracion_cuest-LP/ Ckl-Tips_elaboracion_cuest-LP/ Formato instructivo		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable	Lugar/ ubicación realista	Tiempo retención	disposición final
NA	Carpeta digitales.	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O_2	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Check List Actividades Planeación (Impreso)	Lider de proyecto / Director de grupo	Servidor / Proyectos /la unidad / Celula de trabajo	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
NA	Propuesta final del cliente Word o ppt con el número y nombre del proyecto	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proVInicio	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
CRONO_PROY_ 1-LP	Cronograma de proyectos (es un archivo en excel donde se encuentran los cronogramas de todos los proyectos de la compañía.)	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\Tráficos & Cronogramas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Ventas-TA	For- Nueva Venta -	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proVFinanzas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Propuesta final o archivo en Excel aprobado por el cliente (este debe ser marcado con el número del proyecto)	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proVInicio	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Pre_entrega-LP-LO	For - Preentrega	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proV Gestion	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-ficha_tecnica-LP.doc	for- Ficha técnica Word -	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proV Gestion	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-instructivo_1-LP	Formato instructivo	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.2 Elab de instrumen	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-cuestionario_1-LP	Cuestionario Plantilla	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proV Gestion	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Form -Cuestionario en Word / Tarjetas en PPT / Form-Instructivo en Word (con número y nombre de proyecto)	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.2 Elab de instrumen	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-Elaboracion_cuesti-LP	Check List Elaboración cuestionario (Impreso)	Lider de proyecto / Director de grupo	Carpeta Fisica	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
Ckl-Tips_elaboracion_cuest-LP	Check List Tips Elaboración cuestionario (Impreso)	Lider de proyecto / Director de grupo	Carpeta Fisica	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
NA	Reporte de pilotos, revisión de cuestionario operaciones / Cuestionario con observaciones / Mail, (se revisan con el número y nombre de proyecto-Reporte)	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proV Comunicaciones	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-cronograma_1-LP	Plantilla cronograma	Lider de proyecto	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planey Segu al proVInicio	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-entrega_pro	Check List entrega de proyecto	Lider de proyecto	Carpeta Fisica	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
For-instructivo_1-LP	Formato de instructivo	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\1(PROYECTO)\3 Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.2 Elab de instrumen\Instructivo	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Requisitos especiales	Se agregó: "Cualquier cambio en los lineamientos y requisitos del proyecto deben ser documentados en la ficha técnica, y debe ser informado al equipo que desarrolla el proyecto."	N/A	N/A	01/05/2010	
Requisitos especiales	Se agregó: "No se llevará a aprobación del cliente el análisis a menos que este lo solicite desde el brief del estudio."	N/A	N/A	01/05/2010	
Requisitos especiales	Se agregó: "Cuando se requiera realizar proyectos y sea enviado los instrumentos en otros idiomas diferentes al español al igual que informes, estos deben ser realizados por una persona que acredite competencias en el idioma extranjero, y será supervisado por una persona que acredite competencias en el idioma y en el campo de investigación."	N/A	N/A	01-05-2010	
Elaboración de instructivo	Se agregó toda la etapa: "elaborar el instructivo con base en la propuesta o presupuesto previamente aprobado por el cliente."	Lider de proyecto / Director de grupo	For-Instructivo_1-LP	01/05/2010	
Control de registros	Se agregó el registro formato de instructivo (For-instructivo_1-LP)	Lider de proyecto / Director de grupo	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS/ unidad	01/05/2010	
Elaboró:	Ana Milene León Certero	Director Gestion			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

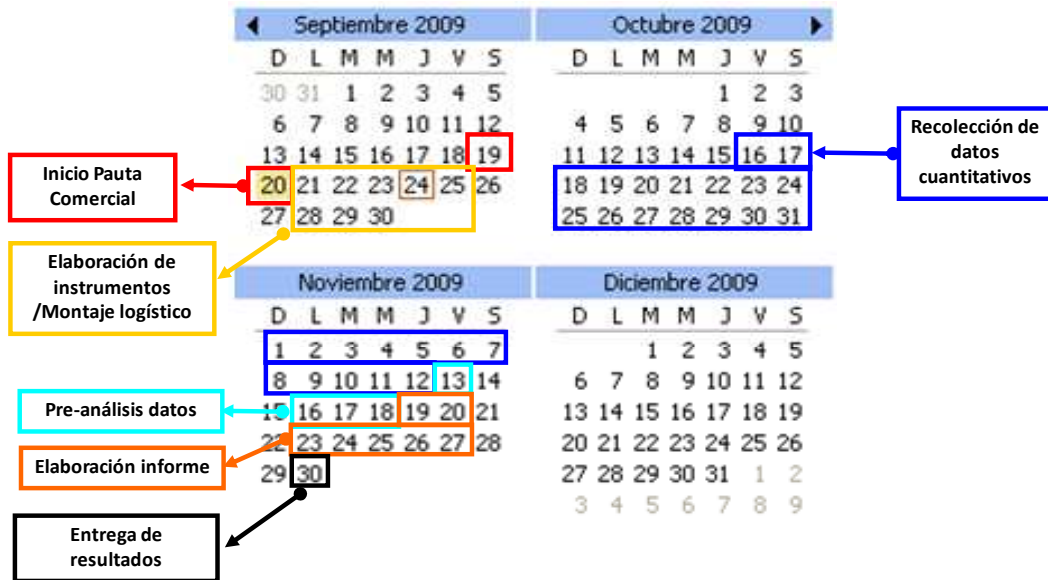
ANEXO 18

**PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN
DEL CRONOGRAMA**

PLANTILLA DEL CRONOGRAMA

Pla-cronograma_1-LP

Cronograma de trabajo proyecto –
- Nombre del proyecto



Cronograma de trabajo proyecto –
- Nombre del proyecto


Convenciones

- Recepción de información y materiales del cliente
- Planeación del proyecto (Parte financiera, cronogramas, reuniones con el cliente)
- Elaboración y envío de instrumentos al cliente (naipes... guías moderación)
- Aprobación de los instrumentos.
- Montaje logístico / coordinación entrenamiento
- Recolección de datos cuantitativo
- Recolección de datos cualitativo
- Preanálisis de datos cuantitativo
- Entrega de tablas cuantitativas (Datos)
- Preanálisis de datos Cualitativo
- Elaboración de informe
- presentación de resultados



ANEXO 19
CHECK LIST ELABORACIÓN DE
CUESTIONARIO

CHECK LIST ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO
Ckl-Elaboracion_cuesti-LP

	CHECK LIST ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO	
	Nombre	Ckl-elabor_cuesti-LP
Elaboración de cuestionario		
# de proyecto:		
Lider del proyecto operaciones		
Lider del proyecto / BS		
Verificar que en el instrumento no se insinué el cliente del estudio.		
Se pusieron todos los banners necesarios para tener la información de las cuotas requeridas		
Verificar plantilla de contactos efectivos y no efectivos		
Tiene todos los filtros necesarios para llegar al grupo objetivo necesario, sin que el encuestador sesgue el proceso de selección (Ej.: Buenas necesito una personas que use cámaras HP)		
En el filtro básico (Empresas de investigación... agencias de ..) se tienen más alternativas de empresas, para que no se sepa la categoría de la cual se va a hacer el estudio		
Responde el cuestionario a cada uno de los objetivos del estudio.		
Todas las preguntas tienen instrucciones para en el encuestador.		
Los saltos entre preguntas están claros (Pilas con la numeración).		
Los números de las preguntas están bien en los cuadros de respuestas.		
El cuestionario va de lo general a lo particular.		
Los códigos asignados a las marcas son los mismos en todas las preguntas		
Es fluido Suena como una conversación natural?		
Podrán un entrevistador o un encuestador llenar el cuestionario? Podrá alguien con menos conocimiento del estudio que usted, llenar el cuestionario		
Se tiene el material de apoyo (Tarjetas Naipes etc.) completo y marcado.		
Es fácil de cargar el material		
Leer el cuestionario en voz alta y hacer que otros lo lean para cerciorarse de que esta bien.		
Poner las preguntas en un orden lógico, que fluyan en forma similar a como el entrevistado pensaría sobre el tema.		

ANEXO 20

PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN
DEL CUESTIONARIO

PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

Pla-cuestionario_2-LP

BrandStrat

Información Para la estrategia.

P-76

Cuestionario #: _____

MES DE 2010

Hora Inicio: Hora Terminación: Fecha encuesta:

DD	MM	AA

CONTACTOS NO EFECTIVOS (Pregunta No.)

Cont. No.																				
Ciudad																				
NSE																				
Edad																				
Sexo																				

DATOS DEL ENCUESTADOR/ SUPERVISOR/ REVISOR

Encuestador:		C.C./T.I.:	
Supervisor:		C.C./T.I.:	
Revisor:		C.C./T.I.:	
Fecha de Supervisión:	/ / 2010	Fecha de Revisión:	/ / 2010

Revisada		Tabulada	
Supervisión:	Presencial	01	Directa
	Indirecta	03	No supervisada
			04

DATOS DEL ENTREVISTADO (ENC: SOLICITARLOS AL FINAL DE LA ENTREVISTA)

Nombre : _____ Tel: _____
 Dirección : _____ Barrio: _____

Vive en :	Casa	01	Apartamento	02	Casa Conjunto Cerrado	03	Apto. Conjunto Cerrado	04
-----------	------	----	-------------	----	-----------------------------	----	------------------------------	----

DEMOGRÁFICOS

CIUDAD	N.S.E.	EDAD	SEXO

Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE) y trabajo con BrandStrat S.A, que es contratada para conocer las opiniones, gustos disgustos y necesidades de las personas a través de diferentes encuestas... Ninguno de sus datos será revelado, todos serán confidenciales y usados para fines estadísticos por lo cual me gustaría que me dedicara unos minutos de su tiempo. Usted podrá comunicarse con BrandStrat en los teléfonos 6220838 o en su página Web www.brandstrat.com.

En esta encuesta hablaremos un poco de su opinión acerca de XXXXXXXXX

Aplica para estudios con menores de edad:

Se debe pedir autorización, aprobación y acompañamiento en la entrevista a la persona responsable en ese momento del menor de edad para que nos pueda contestar la encuesta?

A. Para comenzar me gustaría saber si usted o algún miembro de su familia trabaja actualmente o ha trabajado en los últimos seis meses en... (ENC: LEA).

	SI	NO
AGENCIAS DE INVESTIGACION QUE HACEN ENCUESTAS	01	02
AGENCIAS DE PUBLICIDAD	01	02
EMPRESAS FABRICANTES xxxx	01	02

En qué empresa trabaja usted? _____
 y cuál es su ocupación? _____

(ENC: SI CONTESTA SI A ALGUNA ALTERNATIVA O UNA EMPRESA U OCUPACION DE LAS INDICADAS POR SU SUPERVISOR, TERMINE AMABLEMENTE E INICIE OTRO CONTACTO).

Nota: En caso de tener un proyecto para niños o menores de edad. Preguntar:

B. Solicitar la autorización de un adulto responsable.

Si... 01 No... 02

Si no se dio autorización termine la encuesta.

ANEXO 21

**PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL
PROYECTO Y ELABORACIÓN DE
INSTRUMENTOS TIPO CUALI**

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS TIPO CUALI

Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP


PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS		Versión	2		
		Fecha	14/05/2010		
		Código	Pro-Plane&Instru_Cuali_2-LP		
Objetivos	Desarrollar proyectos con los mejores estándares				
Alcance	Aplica para proyectos cualitativos				
Requisitos especiales	<p>REQUISITOS ESPECIALES</p> <p>Cualquier cambio en los lineamientos y requisitos del proyecto deben ser documentados en la ficha técnica, y debe ser informado al equipo que desarrolla el proyecto.</p> <p>No se llevará aprobación del cliente el análisis a menos que este lo solicite desde el brief del estudio.</p> <p>Los instrumentos en otros idiomas diferentes al español al igual que informes, estos deben ser realizados por una persona que acredite competencias en el idioma extranjero, y será</p>				
Norma de calidad ISO 9001:2008					
Norma de calidad ISO 20025:2006					
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Revisión propuesta definitiva	Revisar los requisitos y/o requerimientos estipulados en la propuesta (valor, tiempo y metodología)	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Ninguno		
Disposición de la información del proyecto	Establecer en la red y/o físico el soporte en carpetas de los proyectos (con número y nombre) las cuales contienen: Asignación de número (archivo de ventas), propuesta, mail-brief del cliente, calendario del proyecto, información secundaria, correos, cronograma de comité de tráfico este archivo incluye un resumen del cronograma de todos los proyectos. Crear Check List de las actividades de proyectos cualitativos el cual le dará una guía completa. Llenar ficha técnica	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Carpetas del proyecto-física y/o digital / CH-Act_Proj_Cuali_1-LP/ Ficha Técnica / Cronograma proyectos		
Reunión general con el cliente	Planear las actividades a realizar de acuerdo a los requerimientos del cliente y el cronograma del proyecto. Aprobación final por parte del mismo.	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Pla-cronograma_1-LP		
Solicitud área financiera	Avisar al área de finanzas sobre el proyecto, diligenciar documento de apertura, revisar presupuesto final (gestionar anticipo si es posible), revisar pagos y presupuesto de operaciones.	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	For-Venta-TA		
Montaje del proyecto	Realizar montaje proyecto. Definir las fechas tentativas de sesiones con el cliente, la logística del evento (viajes, salones, regalos, mensajerías/asistentes, reclutamiento, comidas), según las condiciones y requerimientos necesarios.	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	http://sesiones.serventm.com/req/req/Pla-PMS_1-LP / Modelo de presupuesto		
Seguimiento al montaje	Supervisar a los proveedores (reclutamiento, comidas, hoteles, viajes, regalos etc.)	Director de cuentas / Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	For-supervisión de reclutamiento		
Elaboración de instrumentos y/o Guías					
Propuesta y modelos de análisis	Revisar la propuesta y establecer los modelos de análisis para aplicar al proyecto.	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Ninguno		
Guía y/o instrumento	Realizar la guía y/o instrumento de sesión	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Gui-de-Sesión_1		
Revisión de Guía y/o instrumento	Revisar la guía y/o instrumento con el director del proyecto y con cliente/comité, para verificar posibles cambios o ajustes a realizar.	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Gui-de-Sesión_1		
Ajustes Guía y/o instrumentos	Realizar ajustes acordados en el comité (si se pre-establecieron), en caso de sesión se realiza por medio de una persona con competencia apropiada en la lengua de origen, y se realiza también su aplicación en el proyecto.	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Gui-de-Sesión_1		
Aprobación Guía y/o instru	Aprobar la Guía y/o instrumento para su posterior aplicación en el proyecto.	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Ninguno		
Elaboración de instructivo	elabora el instructivo con base en la propuesta o presupuesto previamente aprobado por el cliente.	Líder de proyecto / Director de grupo	For-instructivo_cuali-1-LP		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
For-ficha_tecnica-LP	Formato ficha técnica	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-PMS_1-LP	Plantilla de planeación y montaje de sesiones	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)3.Proc - Reclutación y preanalisia3.1 Campo	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Soñ_reclt_1-LP	Formato solicitud reclutamiento	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-PMS_1-LP	Plantilla programación de sesiones	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOSunidad	lo que dure el proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
For-Super_Reclt_1-LP	Formato supervisión de reclutamiento/ Pla-PMS_1-LP	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	lo que dure el proyecto	Muestra de proyectos XAVIALE
Pla-cronograma_1-LP	Plantilla cronograma	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
CRONO_PROY_2010 TOTAL	Cronograma Proyectos (este cronograma cambia su nombre por año y tiene el resumen de todos los cronogramas de todos los proyectos)	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Guía de Sesión (se realiza dependiendo del proyecto)	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyGestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Carpetas del proyecto-física y digital	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO	lo que dure el proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
NA	Mali-informativo del proyecto	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyComunicaciones	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Venta-TA	Formato de venta de Proyecto	Director de grupo de análisis / Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyFinanzas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
CH-Act_Proj_Cuali_1-LP	CH-Actividades Proyectos Cualitativo	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOSunidad	lo que dure el proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
Mod-SS_Dicri_Cualitativo-LP	Modelo de presupuesto	Líder de proyecto	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.1 Planey Segu al proyFinanzas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-instructivo_cuali-1-LP	Formato de instructivo	Líder de proyecto / Director de grupo	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS(DUEN_1 O 2)XPROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum2.2 Elab de InstrumentoInstructivo	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	Ta-contró_cambios-TA		
Requisitos especiales	Se agregó "Cualquier cambio en los lineamientos y requisitos del proyecto deben ser documentados en la ficha técnica, y debe ser informado al equipo que desarrolla el proyecto."	N/A	N/A	N/A	01/05/2010
Requisitos especiales	Se agregó "No se llevará aprobación del cliente el análisis a menos que este lo solicite desde el brief del estudio."	N/A	N/A	N/A	01/05/2010
Requisitos especiales	Se agregó "Cuando se requiera realizar proyectos y sea en otros idiomas diferentes al español al igual que informes, estos deben ser realizados por una persona que acredite competencias en el idioma extranjero, y será supervisado por una persona que acredite competencias en el idioma y en el campo de investigación."	N/A	N/A	N/A	01/05/2010
Elaboración de instrumentos y/o guía	Elaborar el instructivo con base en la propuesta o presupuesto previamente aprobado por el cliente.	Líder de proyecto / Director de grupo	For-instructivo_cuali-1-LP		
Control de registros	Se agregó el registro formato de instructivo (For-instructivo_cuali-1-LP)	Líder de proyecto / Director de grupo	Z-3-3-4.5 ProyectosACTIVOS/ unidad		
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 22

CHECK LIST DE ACTIVIDADES DE
PROYECTOS TIPO CUALI

CHECK LIST DE ACTIVIDADES DE PROYECTOS TIPO CUALI


Ckl-Actividades Proyectos Cualitativo

	Ckl-Actividades Proyectos Cualitativo	Codigo	Ckl-Acti_proj_Cua
	Lider del proyecto		
	Mes		
	día		
	Fecha		
		Marque con una X Si fue realizado	
	Planeación del proyecto		
	Revisión propuesta definitiva (VALOR, TIEMPO Y METODOLOGIA)		
	Asignación de numero (Archivo de ventas)		
	Abrir carpetas en la red y físico (Utilizar Plantilla(Plant))		
	Pasar la propuesta definitiva a la carpeta de Inicio del proyecto		
	Recopilación de mail/brief del cliente y meterlo en la carpeta de inicio		
	Definir fecha de inicio y fecha de entrega final		
	Reunión de planeación general con el cliente		
	Montar en Cronograma de comité Trafico (Archivo excel para trafico - Director)		
	Enviar cronograma de proyecto a cliente (- Ver - Plantilla -En PPT)		
	Recopilar y revisar información secundaria utilizada para la conceptualización proyecto y meterla en el la carpeta del proyecto		
	Abrir un carpeta del correo con el # y nombre del proyecto para guardar los correos del proyecto allí. (Instalar redireccionador con lider de sistemas)		
	Avisar a área financiera & administrativa del proyecto		
	Lenar documento de apertura del area financiero (FORM)		
	Revisar presupuesto final , gestionar anticipo (si es posible), actualizar datos en la carpeta de finanzas del proyecto (Archivo excel)		
	Revisar cuando se le va a pagar a los proveedores según presupuesto de operaciones y actualizar en carpeta de finanzas del proyecto.		
	Se debe identificar y dar el manejo adecuado a la propiedad suministrada por el cliente.		
	Montaje		
	Definir fechas tentativas de sesiones con el cliente		
RO	Imprimir (Formato de planeación y Montaje de sesiones.xls (Form excel))		
	Cuadrar moderación -		
RO	Cuadrar viajes- (Formato de solicitudes area administrativa)		
RO	Cuadrar salones- (Formato de solicitudes area administrativa)		
RO	Cuadrar regalos (Formato de solicitudes area administrativa)		
RO	Cuadrar meseros / asistentes (Formato de solicitudes area administrativa)		
RO	Cuadrar reclutamiento - (Formato de requerimiento reclutadoras)		
RO	Cuadrar comidas (Formato de solicitudes area administrativa)		
RO	Hacer maletín. (Formato de planeación y Montaje de sesiones.xls (Form excel))		
RO	Hacer programación de sesiones (Plantilla para programación de sesiones)		
RO	Supervisión a los proveedores.(reclutamiento, comidas Hoteles, viajes, regalos etc) (Formato de supervisión de reclutamiento)		
RO	realizar 100% de supervisión en caso de sesión de grupo, para entrevistas y Ethnografias		
RO	debera ser un minimo de 10%		
	Diseño de instrumentos		
	Revisar la propuesta y tener claros los modelos de analisis		
	realizar Instructivo (utilizar formato)		
	Realizar guia de sesión		
	Revisar Guia con directir		
	Revisión de guía con el cliente / comité		
	Ajustes a guía		
	Recolección de datos		
RO	Realización y Asisitencia a sesiones (Formato de control de regalos - Formato de asistente a sesiones)		
	Sacar conclusiones rapidas		
	Preanálisis		
RO	Transcripciones (Tiene que estar en la carpeta de Operativo)		
	Comité de definición de esquema de informe.		
RO	Pre-análisis (Tiene que estar en la carpeta de Operativo)		
	Redacción principales hallazgos y modelos de análisis		
	Análisis		
RO	Elaboración de informe (Check List de infomre cualitativo)		
	Revisión del primer capítulo por un líder de proyecto senior.		
	Construir modelos.		
	Responder a los propósitos estratégicos		
	Revisión completa del informe con el director		
	Ajustes al informe		
	Revisión con el cliente & ajustes		
	Enviar informe al cliente		
	Presentación de resultados		
	Realización de presentación ejecutiva		
	Cuadrar presentación de resultados		
RO	Presentación de informe (Form Acta de 0 Invitados de piedra)		
RO	Realización de informe de estrategias (Platilla- de inform E-estrategias)		
	Envío de cuestionario de satisfacción		
	Ajustes despues de presentación		
	Impresión y envío de documentos impresos		
	Pasaer a carpeta de proyectos entregados		
	Contabilidad		
	Facturar el proyecto		
	Revisar fecha de desembolso		
	Cierre de proyecto		
	Exportar la capeta de correos del outlook a la carptea del proyecto		
	Pasar a carpeta de proyectos diponibles para cerrar		
	Cerrar carpeta física		

ANEXO 23
PROCEDIMIENTO DE ESTADÍSTICA

PROCEDIMIENTO ESTADÍSTICA

Pro-Estadística_1-LA

 ESTADÍSTICA		Versión			
		2			
		Fecha			
		10/06/2010			
		Código			
		Pro-Estadística_1-LA			
Objetivos	Aumentar la satisfacción del cliente, dando un gran enfoque al acompañamiento estratégico conocer aplicar y mejorar los análisis estadísticos establecidos en los diferentes proyectos lograr el desarrollo del proyecto sin cometer ningún error ni tener necesidad de una corrección. Apoyar los procesos y análisis de los diferentes proyectos apartir de metodologías confiables.				
Alcance	Aplicable para proyectos cuantitativos				
REQUISITOS ESPECIALES					
Norma ISO 9025:2006					
Norma ISO 9001:2009					
En Brandstrat para actividades relacionadas con el campo estadístico se cuenta con el apoyo del equipo de estadística, o con el apoyo del Director de Unidad o con el Director General, de acuerdo a lo que se considere conveniente.					
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Apoyo en la elaboración de Propuestas	Cuando se requiera, apoyar al área de Comercial con el envío a través de un correo electrónico de algunos ítems necesarios para la propuesta de investigación, estos son: Tipo de muestreo, Marco Muestral con sus características y detalles específicos, Descripción de la recogida y procesamiento de datos, entre otros. Si aplica, descripción de las variables que prevén la ponderación del estudio.	Líder de estadística/Director de Unidad/Director General	(#Proyecto)-Email- Apoyo_Informe		
Diseño muestral	Definir cual es el tamaño de muestra y como va a ser su distribución para las diferentes aperturas dependiendo de los objetivos del estudio, esta definición será diligenciada en el formato de Diseño de muestra. Este formato será guardado en la Carpeta de estadística propia de cada proyecto para que sea utilizado por las partes interesadas (Analistas, Campo)	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	For-Dis_Muestra-ES		
Elaboración de instrumentos	Cuando se requiere, Apoyar en la elaboración de instrumentos ofreciendo lineamientos para un buen planteamiento de preguntas que permitan la realización de análisis propuestos.	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	Ckl-entrega_de_proy-(LP-LO)		
Método y proceso de ponderación	Cuando aplica, definir las variables por las cuales se pondera y realizar los cálculos correspondientes.	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	Tablas de ponderacion		
Solicitud a procesamiento	Cuando aplica, se realiza la solicitud a procesamiento a través de un correo electrónico de las tablas y bases correspondientes para la realización de análisis estadísticos.	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	(#Proyecto)-Email - Solicitud Procesamiento		
Análisis Estadístico	Cuando aplica, se realiza análisis estadísticos multivariados y específicos en cada proyecto. Que ayuda al Líder a realizar el informe final, este análisis es ubicado en la carpeta de estadística correspondiente al proyecto en cuestión y además se envía una notificación por correo electrónico de su finalización	Líder de estadística/Director de grupo	Presentacion Análisis estadístico/ (#Proyecto)Email- finalizacion		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
(#Proyecto)-Email- Apoyo_Informe	Apoyo de estadística	Líder de Estadística	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 0 2)\(PROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Plane Segú al proy\Comunicaciones	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl del proyecto	Ckl-entrega_de_proy-(LP-LO).xlsx	Líder de proyecto	Carpeta física del proyecto	Duración del proyecto	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Dis_Muestra-ES	Formato de diseño de muestra	Líder de estadística/Director de grupo	Red/Proyectos/Proc - Capt-Proces- estadí/estadística	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-entrega_de_proy-(LP-LO)	Check List entrega de proyecto	Líder de estadística/Director de grupo	Carpeta física del proyecto	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
N/A	Tablas de ponderacion	Líder de estadística/Director de grupo	Red/Proyectos/Proc - Capt-Proces- estadí/estadística	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
(#Proyecto)-Email - Solicitud Procesamiento	Solicitud de tablas y bases	Líder de estadística/Director de grupo	Red/Proyectos/Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Plane Segú al proy/ comunicaciones	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
N/A	Presentacion Análisis estadístico	Líder de estadística/Director de grupo	Red/Proyectos/Proc - Capt-Proces- estadí/estadística	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
(#Proyecto)-Email finalizacion	Confirmación de finalización de análisis estadístico	Líder de estadística/Director de grupo	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 0 2)\(PROYECTO)2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Plane Segú al proy\Comunicaciones	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS		Código	Ta-contró_cambios-TA		
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Apoyo en la elaboración de propuestas	Se agregó toda la actividad que resume: "Cuando se requiera, apoyar al área de Comercial con el envío a través de un correo electrónico de algunos ítems necesarios para la propuesta de investigación, estos son: Tipo de muestreo, Marco Muestral con sus características y detalles específicos, Descripción de la recogida y procesamiento de datos, entre otros. Si aplica, descripción de las variables que prevén la ponderación del estudio."	Líder de estadística/Director de Unidad/Director General	Email-Apoyo_Informe	09/06/2010	
Elaboración de instrumentos	Se modificó: "Apoyo en la elaboración de instrumentos para un buen planteamiento de preguntas que permitan la realización de análisis propuestos." por "Apoyar en la elaboración de instrumentos ofreciendo lineamientos para un buen planteamiento de preguntas que permitan la realización de análisis propuestos".	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	Ckl-entrega_de_proy-(LP-LO)	09/06/2010	
Solicitud a procesamiento	Se modificó: "Cuando aplica, se realiza la solicitud a procesamiento de las tablas y bases correspondientes para la realización de análisis estadísticos" por "Cuando aplica, se realiza la solicitud a procesamiento a través de un correo electrónico de las tablas y bases correspondientes para la realización de análisis estadísticos."	Líder de estadística/Director DUEN/ Cuentas	email - Solicitud Procesamiento	09/06/2010	
Análisis Estadístico	Se modificó: "cuando aplica, se realiza análisis estadísticos multivariados y específicos en cada proyecto." por "cuando aplica, se realiza análisis estadísticos multivariados y específicos en cada proyecto. Que ayuda al Líder a realizar el informe final, este análisis es ubicado en la carpeta de estadística correspondiente al proyecto en cuestión y además se envía una notificación por correo electrónico de su finalización".	Líder de estadística/Director de grupo	Presentacion Análisis estadístico/ Email finalizacion	09/06/2010	
Elaboró:	Elvis Suarez	Líder de estadística			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 24

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE
PROPIEDADES DEL CLIENTE**

ANEXO 25

**PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS Y
TECNOLOGÍA**

Pro-ST_1-TEC

SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		Versión	1		
		Fecha	12/02/2010		
		Código	Pro-ST_1-TEC		
Objetivos	Definir los estándares mínimos de calidad, productividad y rentabilidad realizados por el área de tecnología, en el cumplimiento de los requerimientos solicitados por los clientes internos y externos durante y después del transcurso de los proyectos.				
Alcance	Aplica para los proyectos cuantitativos y cualitativos				
REQUISITOS ESPECIALES					
ISO 9001:2008					
ISO 20252:2006					
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
ETAPA Archivado de Proyectos					
Solicitud Cierre de Proyecto	Los responsables del proyecto deben enviar un mail al líder y asistente del Área de sistemas solicitando el cierre de proyecto en el cual se especificará el número del proyecto y ubicación actual del proyecto en la red.	Lider del Proyecto/Director del Proyecto	Correo Electrónico Solicitud Cierre de Proyecto		
Entrega de Material	La persona responsable del proyecto entregará el formato de cierre de proyectos For-Cproy_1-LP completamente diligenciado junto con el material físico del proyecto en sobres manila oficina/carta y cada sobre estará marcado con el número de proyecto, uno de los sobres tendrá pegado el formato de forma visible y preferiblemente que este contenga el material más importante.	Lider del Proyecto/Director del Proyecto	Sobres marcados y Formato de cierre de proyectos For-Cproy_1-LP		
Cierre del Proyecto en forma física	El responsable de esta actividad debe guardar los sobres recibidos en una caja de archivo proporcionada por el Líder Administrativo verificando que los documentos relacionados con el For-Cproy_1-LP concierdan con los físicos firmándolo aceptando su revisión.	Asistente Tecnología	Caja en Bodega y For-Cproy_1-LP		
Cierre del Proyecto en forma Digital	El responsable de esta actividad debe pasar toda la carpeta del proyecto donde se encuentra ubicado especificado en el mail enviado con la solicitud y dejarlo en la carpeta respectiva dentro de Biblioteca de Proyectos/Análisis la cual está clasificada por años y cada año por cliente, para conocer el cliente y el año se debe verificar en el Listado Final del Proyecto. Para terminar esta actividad se registra el proyecto en el Listado cierre de proyecto LIS-Cproy_1-LP.	Asistente Tecnología	Listado cierre de proyectos LIS-Cproy_1-LP		
ETAPA Backup de la Información					
Backup Semanal datos de todos los proyectos Sede Calle 95	Los encargados deben programar este backup completo los días Miércoles al final del día en el que se incluirá la carpeta BrandStrat con todas sus Subcarpetas, al realizar cada backup quedará eliminado el de la semana anterior, este quedará registrado con la fecha de la carpeta y se guardará directamente en el Disco Duro Externo.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Externo y Fecha de Creación		
Backup Semanal datos de todos los proyectos Sede Polo	Los encargados deben programar este backup completo los días Jueves al final del día en el que se incluirá la carpeta Shared con todos sus Subcarpetas, al realizar cada backup quedará eliminado el del mes anterior junto con el último Backup Semanal, este quedará registrado con la fecha de la carpeta y se guardará directamente en el disco duro.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Externo y Fecha de Creación		
Backup Mensual Sede Calle 95	Los encargados deben programar este backup completo el último Miércoles de cada mes al final del día en el que se incluirá la carpeta BrandStrat y Biblioteca de Proyectos con todas sus Subcarpetas, al realizar cada backup quedará eliminado el del mes anterior junto con el último Backup Semanal, este quedará registrado con la fecha de la carpeta y se guardará directamente en el disco duro.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Externo y Fecha de Creación		
Backup Mensual Sede Polo	Los encargados deben programar este backup completo el último Jueves de cada mes al final del día en el que se incluirá la carpeta Shared y Biblioteca de Proyectos con todas sus Subcarpetas, al realizar cada backup quedará eliminado el del mes anterior junto con el último Backup Semanal, este quedará registrado con la fecha de la carpeta y se guardará directamente en el disco duro.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Externo y Fecha de Creación		
Backup Incremental Sede Calle 95	Los encargados deben programar este backup incremental todos los días en el que se incluirá la carpeta BrandStrat con todas sus Subcarpetas, todos los segundos backup semanal del mes en curso correspondiente a 15 días, este quedará registrado con la fecha de la carpeta.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Servidor alterno y Fecha de Creación		
Backup Incremental Sede Polo	Los encargados deben programar este backup incremental todos los días en el que se incluirá la carpeta Shared con todas sus Subcarpetas, todos los segundos backup semanal del mes en curso correspondiente a 15 días, este quedará registrado con la fecha de la carpeta.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Servidor alterno y Fecha de Creación		
Backup On-Line Sede Calle 95 y Sede Polo	Los encargados deben programar este backup con el software llamado Undetle Server que se encarga en forma automática de guardar los archivos borrados en la red para una posterior recuperación de ser necesario.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Disco Datos Servidor		
ETAPA Seguridad de la Información					
Manejo de Usuarios y contraseñas	Los encargados deben crear los usuarios del servidor con contraseñas de las siguientes características: mínimo 8 caracteres de longitud, debe contener minúsculas, debe contener mayúsculas, debe contener números, debe contener mínimo un carácter especial, este quedará registrado en el Listado de usuarios y contraseñas Lis_UsuContr_1-TEC, este listado por seguridad esta protegido por contraseña que solo la conoce los Responsables de esta actividad.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Listado de usuarios y Contraseñas Lis_UsuContr_1-TEC		
Seguridad por Carpetas	Los encargados deben especificar los accesos a las carpetas de BrandStrat siguiendo el listado perfiles de carpetas, este listado solo especifica las carpetas que tienen accesos especiales, las que no se encuentran en el listado es porque todos tienen acceso.	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Instructivo Servicios de la Red		
Confidencialidad de la información enviada por mail	El encargado debe adicionar en las firmas de los perfiles del Outlook de cada persona una nota de confidencialidad de la información que está redactada en el documento Confidencialidad.doc	Asistente Tecnología	Firma Outlook		
ETAPA Mantenimientos Correctivos, Preventivos e Integridad de la Información					
Programación de Escaneo de Virus	El encargado programará en todos los computadores de la empresa un escaneo total de virus una vez por trimestre y quedará registrado en el formato For_Hvida_1-TEC, este no tiene que ser necesario programarlo todos los días sino en un transcurso máximo de dos semanas.	Asistente Tecnología	Formato Hoja de Vida de Equipos For_Hvida_1-TEC		
Mantenimientos Preventivos	El encargado programará a todos los computadores de la empresa un mantenimiento preventivo una vez por semestre y quedarán registrados en el formato For_Hvida_1-TEC, este programación contará con máximo tres semanas de ejecución.	Asistente Tecnología	Formato Hoja de Vida de Equipos For_Hvida_1-TEC		
Mantenimientos Correctivos	El encargado deberá programar los mantenimientos correctivos cuando se solicite por cualquier usuario de la empresa y se registrará en el formato For_Hvida_1-TEC.	Asistente Tecnología	Formato Hoja de Vida de Equipos For_Hvida_1-TEC		
Programación Cronograma	Los encargados deben desarrollar un cronograma anual donde se estimará la ejecución del escaneo de virus y mantenimientos preventivos que quedarán registrados en Cronograma Mantenimientos e Integridad.xlsx	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Cronograma Mantenimientos e Integridad.xlsx		
ETAPA Elaboración de Carnets Corporativos					
Solicitud Elaboración Carnet Personal de Operaciones	Se recibirá por vía mail la solicitud para realizar los carnets relacionados junto con su respectiva foto, nombres completos, cargo y número de identificación, donde elaborará con la plantilla Pla - CARNET Operaciones.pptx utilizando la última página hasta un máximo de 3 carnets por página para la impresión, la fecha de vencimiento debe establecerse a los 6 meses de elaboración de carnet.	Asistente Tecnología	Correo solicitud elaboración de carnets y plantilla carnets operaciones Pla - CARNET Operaciones.pptx		
Elaboración Carnet Personal Planta	Cuando ingresa un nuevo personal a la empresa se solicita sus nombres completos y número de identificación al área de gestión la cual se encuentra en la hoja de vida de carnets, la persona que entra debe traer la foto a más tardar una semana después de entrar, para que la persona encargada de esta actividad lo elabore utilizando la plantilla Pla - CARNET Personal BS pptx utilizando la última página hasta un máximo de 4 carnets por hoja, como el carnet no tiene vencimiento este se solicita al personal cuando se retira de la empresa y se elimina en su respectiva hoja de vida.	Asistente Tecnología	Correo enviado al personal solicitud foto y plantilla carnet personal planta Pla - CARNET Personal BS pptx		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ubicación	Tiempo retención	disposición final
N/A	Correo Electrónico Solicitud Cierre de Proyecto	Asistente Tecnología	Carpeta Digital	4 años	Carpeta Digital
N/A	Sobres Marcados	Asistente Tecnología	Bodega en la sede del Área de Operaciones	4 años	Biblioteca de Proyectos/Análisis
For-Cproy_1-LP	Formato Cierre de Proyecto.xlsx	Lider del Proyecto/Director del Proyecto	Apoyo/Plantillas, Procesos y formatos de control/Proceso Sistemas y Tecnología	4 años	Bodega en la sede del Área de Operaciones
N/A	Caja en Bodega	Asistente Tecnología	Bodega en la sede del Área de Operaciones	4 años	Bodega en la sede del Área de Operaciones
LIS-Cproy_1-LP	Listado cierre de proyectos	Asistente Tecnología	Carpeta Digital	4 años	Carpeta Digital
LIS_UsuContr_1-TEC	Listado de usuarios y contraseñas	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Biblioteca de Proyectos/Análisis
N/A	Instructivo Servicios de la Red	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Carpeta Digital
N/A	Firma Outlook	Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Carpeta Digital
N/A	Disco Externo	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Fuera de las Oficinas de la empresa / Casa del Lider de Tecnología	?	?
For_Hvida_1-TEC	Formato Hoja de Vida de Equipos	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Bodega en la sede del Área de Operaciones
N/A	Cronograma Mantenimientos e Integridad	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Carpeta Digital
N/A	Plantilla carnets operaciones	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Carpeta Digital
N/A	Plantilla carnets personal planta	Lider Tecnología/Asistente Tecnología	Carpeta Digital	2 años	Carpeta Digital
TABLA CONTROL DE CAMBIOS				Código	entro_cambio
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Elaboro:	Oscar Julian Arcila Padilla	Cargo	Lider de Sistemas y Tecnología		
Reviso:	Rafael Lopez	Cargo	Director General		
Aprobo:	Rafael Lopez	Cargo	Director General		

ANEXO 26

**PROCEDIMIENTO DE CAMPO,
ESTUDIOS CUALITATIVOS**

PROCEDIMIENTO DE CAMPO, ESTUDIOS CUALITATIVOS

Pro-recolec_inf_c-LP

CAMPO ESTUDIOS CUALITATIVOS		Versión	1		
		Fecha	12/02/2010		
		Código	Pro-recoleccion-info_C_LO		
Objetivos	Entregar al cliente información confiable y veraz.				
Alcance	Aplica para estudios / Proyectos cualitativos.				
REQUISITOS ESPECIALES					
Todas las actividades listadas deben cumplir con la norma 20252					
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Inicio Proyecto	Cada participante en las diferentes áreas deben tener entrenamiento general (Duración 6 Horas), siendo 3 horas presenciales y 3 horas prácticas; se les presentará en video...	Líder de Proyecto	Cer-Entre-Gra_LLO		
	Evaluación entrenamietno general	Líder de Proyecto	Eva-Entre-GraL_LP		
	Revisar cuanto se le va a pagar a los proveedores según presupuesto.	Líder de Proyecto	Presupuesto		
	Revisar antecedentes de proyectos iguales o similares.	Líder de Proyecto	NA		
Logística Cuall	si aplica para el proyecto gestionar regalo o rifa (mail gestión solicitud compra regalos o premio de la rifa)	Líder de Proyecto	Requerimientos Web		
	Envío solicitud imprimir carnets área de tecnología, si lo requiere el proyecto	Líder de Proyecto	Requerimiento Web		
	Hacer firmar a cada persona que se le realiza la entrega del carnet	Líder de Proyecto	For-ReL_Carnet_LP		
	Duplicación el material que sea necesario para el proy (instructivo, Guía, tarjetas se debe contar con el material adicional de los entrenamientos ciudades)	Líder de Proyecto	Orden duplicacion		
	Guardar en digital, el listado de personal que estaran desarrollando el proyecto	Líder de Proyecto	Archivo Excel/ Word		
	Envío de material de trabajo a las ciudades, Regalos, Guías, Filtros, Presupuesto para cada ciudad, Establecer un horario para el reporte diario	Líder de Proyecto	mail Proveedor ciudad		
		Líder de Proyecto	Guía		
Recoleccion de inf	Realizar entrenamiento al equipo que realizará el proyecto.	Líder de Proyecto	FOR Entrega material -LP		
	Llevar formato entrega de material ejemplo Camara, gravadora etc.	Líder de Proyecto	FOR Entrega material -LP		
	Entrega de sobre a moderadora (Ejm, mapa se sesión, Guía, encuestas, lapices, taja lapiz, papel en blanco, grabador, portatil)	Líder de Proyecto	Pla-Mapa-sesi-LP.doc		
	De ser sesión de grupo - Realización y Asistencia a sesiones (Formato de control de regalos - Formato de asistente a sesiones)	Líder de Proyecto	For-Contr-sesio-LP		
	Sesiones de grupo- Sacar conclusiones rapidas mientras se esta viendo la sesión.	Líder de Proyecto	Archivo Word		
Preanálisis	Al finalizar sesión entregar regalos a todos los participantes, y hacer firmar el formato de entrega del mismo.	Líder de Proyecto	For-entre_regalos-LP.doc		
	Transcripciones (Tiene que estar en la carpeta de Operativo)	Líder de Proyecto	Archivo Word		
	Realizar relación cuentas de cobro (reclutadoras, moderadoras, entrevistador, transcriptor, etc)	Líder de Proyecto	For-Rela-cuentas cobro-LP		
	Comité de definición de esquema de informe, Pre-análisis (Tiene que estar en la carpeta de Operativo)	Líder de Proyecto	NA		
	Redacción principales hallazgos y modelos de análisis	Líder de Proyecto	Archivo Excel/Word		
CONTROL DE REGISTROS					
Codigo	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
Eva-Entre-GraL_LP	Evaluación Entrenamiento General	Líder de Proyecto	Físico	hasta terminar el proy	Biblioteca de proyecto
Cer-Entre-GraL_LP	Certificación Entrenamiento general	Líder de Proyecto	Físico	hasta terminar el proy	Biblioteca de proyecto
NA	Requerimientos via Web	Líder de Proyecto	http://sesiones.servhttp.com/Reques1	un año	borrar
Mod-\$\$_Discr_Cualitativo-LP_xixx	Presupuesto	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\((PROYECTO)\2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Plane Segu al proy\Finanzas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-ReL_Carnet_LP	Formato entrega de Carnet	Líder de Proyecto	Carpeta Física	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
FOR Entrega material -LP	Formato Entreg Material	Líder de Proyecto	Carpeta Física	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	base de datos personal por proyecto se realizara en Word o Excel	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS/ unidad	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Contr-sesio-LP	Formato control de asistencia sesión de Grupo	Líder de Proyecto	Carpeta Física	hasta terminar el proy	Biblioteca de proyecto
NA	Transcripciones (Archivo Word)	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\((PROYECTO)\3.Proc - Recoleccion y preanálisis\3.1 Campo	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Pre Análisis (Archivo en Word)	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\((PROYECTO)\5.Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-entre_regalos-LP.doc	Formato entrega de regalos	Líder de Proyecto	Físico carpeta proyecto	hasta terminar el proy	Biblioteca de proyecto
Pla-Mapa-sesi-LP.doc	Plantilla mapar de sesiones	Líder de Proyecto	Físico carpeta proyecto	hasta terminar el proy	Biblioteca de proyecto
For-Rela-cuentas cobro-LP	Formato relación cuentas de cobro	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\((PROYECTO)\2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Plane Segu al proy\Finanzas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
NA	Redacción principales hallazgos y modelos de análisis (Archivo en Word)	Líder de Proyecto	Z:\2-3-4-5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_1 O 2\((PROYECTO)\5.Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 27

**CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO
GENERAL**

CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO GENERAL



Certificado Entrenamiento General		
	Código	Cer-Entre-Gral_LO-LA

BRANDSTRAT S.A.

Certifica Que:

C.C. _____

Realizo las horas requeridas de entrenamiento teórico – Practico establecidas por la organización para cumplimiento de sus tareas.

ASISTIÓ AL ENTRENAMIENTO GENERAL DEL ÁREA Cua_____

_____ DE _____ DEL 20_____

Firma _____
Cargo: Director _____

Sello BS _____

ANEXO 28

**PROCEDIMIENTO RECOLECCIÓN
DE INFORMACIÓN TIPO QUANTI,
CAMPO, CRÍTICA Y CODIFICACIÓN**

Procedimientos Codificación		Versión	1		
		Fecha	14 de octubre de 2008		
		Código	10000000000000000000		
Objetivo	Entregar al cliente información confiable y veraz.				
Alcance	Aplica para servicios / Proyectos consultivos.				
	Todas las actividades listadas deben cumplir con la norma ISO9001.				
ETAPA	DESCRIPCIONES	RESPONSABLE	PRODUCTO		
Alistar códigos de mediciones existentes.	se debe buscar códigos de mediciones pasadas y confirmar con instrumento nuevo si son aplicables para este proyecto.	Lider Codificación	Lista de códigos pasados		
Amar carpeta de proyecto	Impedir check list y formatos aplicables para el proyecto.	Lider Codificación	Carpeta física		
Check list entrega de proyecto	analizar y diligenciar formato de check list entregar proyecto.	Lider Codificación	Check entrega de proyecto (LP-LO)		
Realizar montaje de plantilla por cada pregunta abierta	realizar para cada pregunta la PIA-Codificación_LO-IP	Lider Codificación	PIA-Codificación_LO-IP		
Entrenamiento supervisor	realizar el entrenamiento a cada codificador.	Lider Codificación	Por Acta Entrenamiento LP		
Responder preguntas	evaluación entrenamiento codificación.	Lider Codificación	Por Evaluación Prax		
Asignación de licencias según competencias de análisis	se debe asignar el 30% de los códigos por codificador y revisar la ortografía, redacción, y contenido de análisis.	Lider Codificación	Por Verif_codificación_3-LO		
Revisión final de cuentas	se debe tener aprobación del analista para cierre de códigos y envío a procesamiento.	Lider Codificación	PIA-Codificación_LO-IP		
Realizar formato cuentas de cobro	realizar formato de cuentas de cobro	Lider Codificación	Archivo en Excel		
Subir códigos finales a la carpeta del proyecto	ya que codificación se realiza en sistema se obtiene la aprobación los códigos finales deben ser guardados en la carpeta original de la red del proyecto.	Lider Codificación	Carpeta en red		
Control de registros.					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación	Tiempo retención	disposición final
CA Entrega de proyecto (LP-LO)	Check List Entrega de Proyecto	Lider codificación	Carpeta física del proyecto	duración del proyecto	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
Por Acta Entrenamiento LP	Formato Asistencia Entrenamiento	Lider codificación	Carpeta física del proyecto	duración del proyecto	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
Por eval Entrenamiento LP-IP	Formato evaluación entrenamiento de Proyecto	Lider codificación	Carpeta física del proyecto	duración del proyecto	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
Numero proyecto	Formato Cuenta Cobro Codificación	Lider codificación	Proyecto-Activos-Numero Proyecto	2 años	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
PIA-Codificación_LO-IP	Plantilla codificación	Lider codificación	Proyecto-Activos-Numero Proyecto-PIA-Codificación_LO-IP	duración del proyecto	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
Por verif_codificación_3-LO	Formato de verificación de supervisión	Lider codificación	Carpeta física del proyecto	duración del proyecto	se mantendrá en la carpeta en caso contrario con el instrumento que se usó en el momento de la entrega de proyecto.
Control de Cambios					
		Versión	1		
		Fecha	14 de octubre de 2008		
		Código	10000000000000000000		
Objetivo	Se codificó "Tabla control de cambios supervisor preguntas codificadas"	Lider codificación	se adicionó este formato (Verif_supervisor_LO)		
Alcance	Para Norma Libro Cambios	Fecha			
Redacción	Rafael Lopez	Fecha			
Aprobación	Rafael Lopez	Fecha			

ANEXO 29
CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO
GENERAL QUANTI

CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO GENERAL QUANTI

Cer-Entre-Gral_LO



Certificado Entrenamiento General		
	Código	Cer-Entre-Gral_LO-LA

BRANDSTRAT S.A.

Certifica Que:

C.C. _____

Realizo las horas requeridas de entrenamiento teórico – Practico establecidas por la organización para cumplimiento de sus tareas.

ASISTIÓ AL ENTRENAMIENTO GENERAL DEL ÁREA Cua_____

_____ DE _____ DEL 20____


Firma _____
Cargo: Director _____

Sello BS _____

ANEXO 30
INSTRUCTIVO DE TRABAJO
CUALITATIVO

INSTRUCTIVO DE TRABAJO CUALITATIVO

For-instructivo_cuali_1-LP

			
	Instructivo de trabajo Cualitativo	Nombre	For- instructivo_cuali_1-LP

Instructivo

Nombre del estudio:	Medición 1
Analistas responsables:	Fecha:

INDICE

1. Objetivo General
2. Mercado
3. Grupo Objetivo
4. Técnica
5. Numero de entrevistados por sesión de grupo o entrevista en profundidad/ Etnografía.
6. Característica de la Guía.
7. Criterios claves de reclutamiento.
8. Métodos aceptables o no de reclutamiento.
9. Exclusiones y restricciones para los reclutados o entrevistados.
10. Fechas, duración de la entrevista/ sesión o Etnografico.
11. Incentivos: Bonos, regalos, Etc.
12. Filtros
13. Propiedad del cliente.

1. Objetivo General

x

2. Mercado

z

3. Grupo Objetivo:


- x

4. Técnica

ANEXO 31

**INSTRUCTIVO DE TRABAJO
CUANTITATIVO**

INSTRUCTIVO DE TRABAJO CUANTITATIVO
For-instructivo_1 –LP

	Instructivo de trabajo Cuantitativo		
		Nombre	For-instructivo_1-LP

Instructivo de Trabajo Ejemplo 1

Nombre del estudio: P- 557 TRACKING BABY CARE- ECUADOR

Medición 1

Analistas responsables: Andrea Martin Solarte

Fecha: Agosto de 2009

INDICE

1. **Objetivo General**
2. **Mercado**
3. **Grupo Objetivo**
4. **Técnica**
5. **Metodología de recolección de datos**
6. **Tamaño y distribución de la muestra**
7. **Característica de cuestionario**
8. **Material requerido**
9. **Responsabilidades**
10. **Fechas**
11. **Estructura de Cuestionario**
12. **Filtros**
13. **Aspectos a considerar en las preguntas de las encuestas**
14. **Control de propiedad del cliente. (todo lo que el cliente nos entregue)**
15. **Requisitos especiales del proyecto.**

1. Objetivo General

x

2. Mercado

z

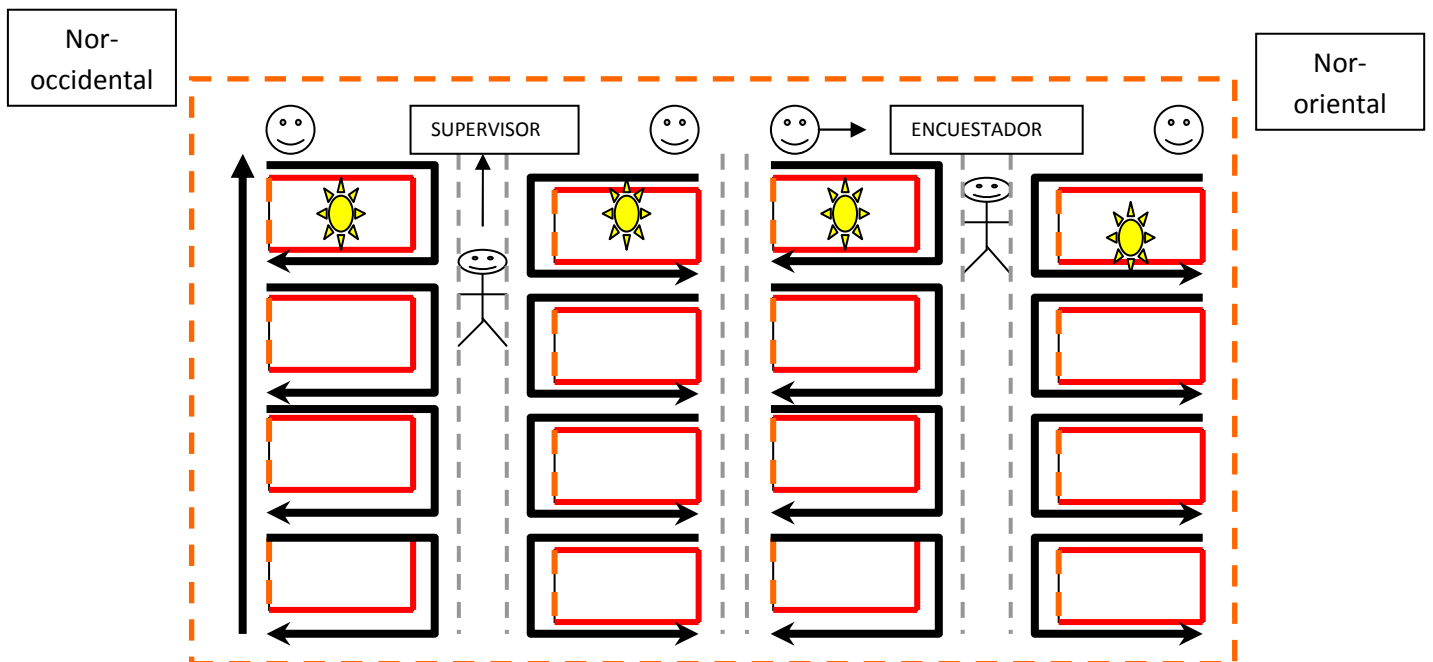
3. Grupo Objetivo:

- x

4. Técnica

- XXXX

DATOS A VERIFICAR	
Barrio:	XXXX
Estrato:	Z
Esquina:	Nor-Occidental
Tipo de barrio:	Abierto o Cerrado
Nomenclatura:	Par o Impar
Viviendas a visitar:	Impar o Par



El contacto iniciará desde la **tercera** casa de uso exclusivo para vivienda (**excluir para todo efecto las casas de uso comercial**) del correspondiente lado de manzana, y visitando consecutivamente cada tercera casa de acuerdo al recorrido señalado.

Para el caso de conjuntos residenciales, siempre se tendrá en cuenta **el segundo número de la nomenclatura** (Ejemplo: Avenida Colón #65-**33**, entonces nos referimos al 33, siendo éste impar), de tal manera que para Conjuntos, Edificios o Agrupaciones con **nomenclatura impar** serán visitadas únicamente **viviendas impares**, o para el caso de nomenclatura par las viviendas a visitar serán las pares. El inicio del barrido se hará desde el último piso hacia abajo (caso de edificios) o desde la vivienda con mayor nomenclatura de manera descendente (caso agrupaciones: Casa 75, Casa 73, Casa 71, etc... Casa 5, Casa 3, Casa 1).

En cada barrio se realizarán máximo 5 encuestas efectivas. Para el caso de edificios se tomará de referencia para el máximo de encuestas efectivas, el mismo número de pisos habilitados para vivienda, por ejemplo edificios de 8 pisos con el primero de uso exclusivo de recepción, el segundo de parqueaderos, entonces se podrán realizar a lo más 6 entrevistas efectivas (8 pisos - 2 no de viviendas = 6).

Distribución por edad

MUESTRA TOTAL

XXXX

CRONOGRAMA CAMPO MEDICION AGOSTO-OCTUBRE

XXXX

7. Características del cuestionario

- Duración XX Minutos aprox.
- X% preguntas cerradas
- x% Preguntas abiertas.

8. Material requerido

Cuestionario

Tarjetas

Telepics

Lápices

Borrador

9. Responsabilidades

Responsabilidad de Brandstrat

Brandstrat solo se limitará a llevar controles de muestra, marco general de presentación y controles de inconsistencia.

Responsabilidad Del Proveedor:

El presupuesto que se envía cubre las siguientes responsabilidades:

- Ajuste del cuestionario al lenguaje local
- Entrenamiento de los encuestadores
- Piloto del cuestionario 5 casos
- Envío listado de barrios total por ciudad con NSE, nombre del barrio, dirección guía y selección (aleatoriedad) del listado de barrios a trabajar para la actual medición.
- Reproducción del material necesario (Cuestionarios, tarjetas, naipes)
- Enviar semanalmente 4 encuestas realizadas escaneadas.
- Realización de los 400 casos por medición por país
- Supervisión Mínimo xxxx% presencial y xxxxx% telefónico
- Coordinación
- Costos de envíos del material inter ciudad en cada país
- Tabulación de preguntas abiertas (Libro de Códigos)
- Codificación
- Digitación
- Envío de la data en Excel o SPSS

- Incluir en la base de datos (Excel o SPSS) el número telefónico los datos del entrevistado*****

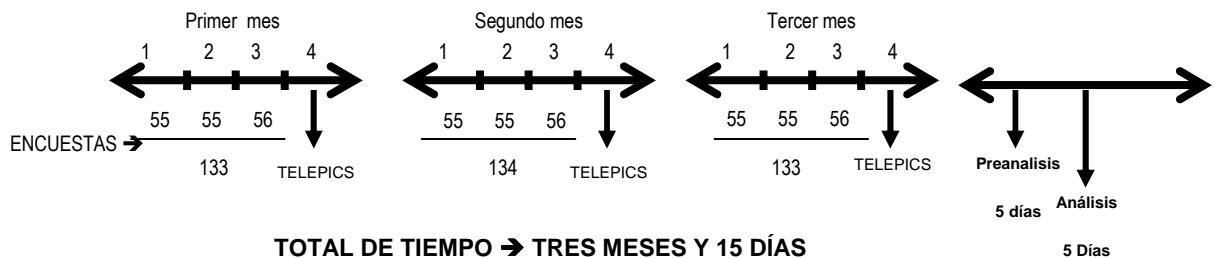
***sería necesario incluir una frase al final del cuestionario que le informe al entrevistado que su número telefónico solo será utilizado para supervisión por parte del cliente (en este caso Brandstrat), de esta forma cubrimos el protocolo necesario de respetar el Código de Ética de Esomar, para la supervisión local no es necesario ya que es responsabilidad de quien realiza la encuesta no divulgar su identificación, cumpliendo esto podríamos darles su teléfono (esto es válido también para poder enviarles las copias de los cuestionarios en las alternativas anteriores).

Realizara todo el proceso de investigación, control de muestras, el trabajo de campo, supervisión, revisión, codificación, captura, digitación de encuestas en Excel y análisis de resultados

CCR **EL PROVEEDOR** debe trabajar 3 SEMANAS de campo al mes durante 3 meses. Y enviar a BrandStrat, la data el jueves de cada semana para revisión de inconsistencias.

Tracking (por mes se deben realizar 134 encuestas sin importar la fecha de inicio)

La distribución de la muestra debe ser pareja en todos los meses de la medición, controlando las marcas y el nivel socioeconómico por ciudad



IMPORTANTE: Habrá Casos en los que por retrasos de material a evaluar como Telepics, comerciales, etc. El campo se tendrá que realizar en 2 meses dividiendo 200 encuestas para cada mes

La base de datos que será enviada, es decir las encuestas ya **SUPERVISADAS Y REVISADAS** por **EL PROVEEDOR**, se enviarán digitalmente en Excel a **Brandstrat, (BS)** cada semana, a fin de ir realizando las inconsistencias semanales. Cada **JUEVES** se tiene que enviar a Brandstrat las encuestas. Por medio del programa de Consistencias

Se enviará el link del programa de captura e inconsistencias en la primera semana del inicio de tracking

OJO → SE RECOMIENDA FOTOCOPIAR EL MATERIAL DE CAMPO DEL TRACKING SEMANALMENTE, YA QUE VAN A VARIAR LOS TELEPICS EVALUADOS.

10. Fechas

Fechas de arranque de las mediciones

El campo debe llevarse a cabo en 3 semanas de cada mes durante 3 MESES

MES	Mes 1	Mes 2	Mes 3
SEMANA CAMPO	Del 16 al 26 de Agosto	1 al 22 de Septiembre	1 al 22 de Junio
DIA ENVIO DATA A BS	Jueves cada semana	Jueves cada semana	Jueves cada semana

Se podrán presentar cortes en el estudio, de acuerdo al cambio de campañas publicitarias que se produzcan durante el tiempo de medición.

La última semana de cada mes se para el campo para realizar revisión de cambios en Telepics y mensaje Ayudado para la próxima medición.

Fechas de Revisión de Códigos de inconsistencias

Se hará revisión de códigos y de captura de la data el día JUEVES de cada semana

AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4						1	2
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30
													31							

11. Estructura del cuestionario:

El cuestionario se divide en las siguientes secciones:

1. Filtro general
2. Filtro de la categoría
3. Conocimiento de marca / Recordación publicitaria / Uso
4. Otros medios
5. Publicidad narración espontánea
6. Publicidad ayudada – Telepics
7. Valoración de los contenidos
8. Evaluación global de publicidad
9. Mensaje ayudado de comerciales
10. Imagen de marca y BET
11. Capitulo de profundización – Medios.
12. Registro de cuotas

12. Introducción - Filtros:

Se debe tener en cuenta para continuar o no la entrevista los siguientes filtros:

Filtro A: La entrevistada debe vivir permanente en la vivienda a encuestar

Filtro B: Indague si la entrevistada o algún familiar se dedica a actividades relacionadas con la investigación de Mercados, agencias de publicidad y empresas de producto de cuidado personal. Si hay alguna respuesta positiva en alguno de los anteriores ítems se termina la entrevista y se busca otro contacto como se explicó anteriormente.

Filtro C: Determinar si la encuestada es la encargada de realizar las compras directamente de los productos para bebe

Filtro D: La entrevistada debe cumplir con la cuota programada, de edad, NSE y Marca

SE DEBE VERIFICAR CON LOS FITLROS QUE SE CUMPLIENDO CON LAS CUOTAS DE EDAD, NSE Y MARCA.

13. Aspectos a considerar en la encuesta:

14. Control de propiedad del cliente. (todo lo que el cliente nos entregue)
xxxx

15. Requisitos especiales del proyecto.
xxx

ANEXO 32

**FORMATO EVALUACIÓN DE
ENTRENAMIENTO GENERAL**

FORMATO EVALUACIÓN DE ENTRENAMIENTO GENERAL

For-eval_entren-proy-LO_LP

	EVALUACION ENTRENAMIENTO PROYECTO	Código: For-eval_entren-proy-LO_LP
---	-----------------------------------	------------------------------------

AREA: _____
NUMERO PROYECTO _____
NOMBRE PROYECTO _____
NOMBRE: _____
CEDULA: _____
TELEFONO: _____



Esta informacion es Basica para la realizacion del proyecto

P1.

P2.

P3.

Gracias por su colaboracion ***¡ES UN GUSTO TRABAJAR CON USTED!***


Elaboro:	Firma
Reviso:	Firma
Aprobo:	Firma

ANEXO 33

**PROCEDIMIENTO DE
PROCESAMIENTO**

PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO

Pro-Procesamiento_1-LA

 PROCESAMIENTO		Versión	1		
		Fecha	12/02/2010		
		Código	Pro-Procedimiento_1-LA		
Objetivos	Aumentar la satisfacción del cliente y en especial frente al acompañamiento estratégico				
Alcance	Aplica para proyectos cuantitativos.				
REQUISITOS ESPECIALES					
	Norma ISO 20252:2006				
	Norma ISO 9001:2008				
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Etapa Inicio de Proyecto					
Pre-entrega de proyecto	El líder del proyecto debe enviar la pre-entrega del proyecto, especificando cuando se hará la entrega del estudio, la muestra, inicio de campo, finalización del campo.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Pre-entrega de proyecto_1-LP_LO		
Entrega de proyecto	El líder del proyecto organiza una reunión para la respectiva entrega de un estudio por parte de él mismo hacia el área de operaciones, para que la entrega sea eficiente y el estudio salga bien, todos los integrantes a la entrega del proyecto deben tener copia del material a utilizar (Instructivo, Cuestionario, tarjetas, etc.), de esta forma garantizamos una buena entrega del estudio. Debemos tener en cuenta manejar el procedimiento de operaciones, dónde encontramos los formatos y check list que se manejan para el estudio	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Ckl-Entrega_de_proyecto/ Pro-Operaciones-LO		
Etapa Preparación de tablas					
Requerimientos de procesamiento	El líder del proyecto y el líder de procesamiento debe reunirse para obtener los requerimiento para el procesamiento, es decir contra que variables quiere que se cruce el estudio, que cruces adicionales necesita ver, cuales son las agrupaciones de las preguntas de calificación, cuales estadísticos necesita, si necesita las preguntas base casos y respuestas, si el estudio necesita o no ponderarse y otras observaciones a tener en cuenta como procesamiento adicionales (Umbrellas, recodificación, etc), en la mayoría de los estudios se toma los requerimientos de estudios anteriores ya hechos, pero la reunión se debe hacer, al momento de los requerimientos se debe tener en cuenta que los banners no pueden ser preguntas abiertas, si no se hace la reunión de requerimientos no se puede hacer el procesamiento ya que el líder del proyecto no ha dicho los banners que se necesitan.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas y Líder de procesamiento	For-Entreda de requerimientos-LO_LP		
Ponderadores	Una vez se tenga la base total en GANDIA y aprobada por el líder del proyecto, se debe enviar al líder de estadística los datos o variables que se necesitan para desarrollar el ponderador siempre y cuando el estudio necesite ponderarse.	Líder de procesamiento	(#Proyecto)-(nombre_del_proyecto)-Datos_Para_Ponderar-LO		
Revisión tablas	Una vez se tenga la base aprobada y los requerimientos del estudio se procede a realizar el procesamiento o creación de las tablas, en GANDIA tenemos la opción de ir procesando base en casos y/o en repuestas, ir guardando las tablas en un sintaxis para que una vez terminemos de procesar y si hay que corregir algo se llame el sintaxis y ejecutarlo para obtener las tablas sin errores, para la revisión de tablas debemos diligenciar el check list de revisión de tablas dónde nos indica que debemos tener en cuenta para entregar unas tablas sin errores, también se debe tener en cuenta que para la revisión de las tablas se debe hacer con la base sin ponderar, ya que nos estará indicado lo real de la muestra realizada, cuando se pondere la base se debe tener en cuenta que los datos sean los mismos para las variables que se utilizaron como banner	Líder de procesamiento	Ckl-revis_tablas_LP-LO		
Entrega de tablas	Cuando ya se haya hecho la revisión de tablas y que estén bien, se debe enviar un correo electrónico al líder del proyecto informando la ruta dónde podrá encontrar las tablas del estudio.	Líder de procesamiento	(#Proyecto)-Email-Entrega_Ruta_Tablas		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
Etapa Inicio de Proyecto					
For-Pre-entrega de proyecto_1-LP_LO	Check list Pre- entrega de proyectos (Físico)	Líder de proyecto / Director de grupo	Carpeta física del proyecto	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
Ckl-Entrega_de_proyecto/ Pro-Operaciones-LO	Check list entrega de proyectos (Físico) y Procedimiento operaciones (Físico)	Líder de proyecto / Director de grupo	Carpeta física del proyecto	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
Etapa Preparación de tablas					
For-Entreda de requerimientos_1-LO_LP	Formato entrega de requerimientos	Líder de proyecto / Director de grupo y Líder de procesamiento	Carpeta física del proyecto	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
(#Proyecto)-(nombre_del_proyecto)-Datos_Para_Ponderar	Datos para ponderar	Líder de procesamiento	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\PROYECTO\4.Proc - Capt- Proces-estad\4.2 Procesamiento\Datos para ponderar	Duración del proyecto	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-revis_tablas_LP-LO	Check List revisión tablas procesamiento	Líder de procesamiento	Carpeta física del proyecto	Duración del proyecto	Se mantendrán en la bodega en cajas marcadas con el nombre del proyecto
(#Proyecto)-Email-Entrega_Tablas	Email Entrega Ruta de Tablas	Líder de procesamiento	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS#\Proyecto\Comunicaciones\Captura y Procesamiento	Duración del proyecto	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
		Código	Ta-contro_cambios-TA		
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Elaboro:	Maicol Silva	Líder de procesamiento			
Reviso:					
Aprobó:					

ANEXO 34

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE
INFORME CUANTITATIVO

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORME CUANTITATIVO

Pro-Ela-Info-cuan_1-LP


ELABORACIÓN DE INFORME CUANTITATIVO		Versión	1		
		Fecha	12/02/2010		
		Código	Pro-Ela-Info-cuan_1-LP.xls		
Objetivos	Aumentar la satisfacción del cliente y en especial frente al acompañamiento estratégico				
Alcance	Aplica para proyectos cuantitativos.				
REQUISITOS ESPECIALES					
Norma de calidad ISO 9001:2008					
Norma de calidad ISO 20252:2006					
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Esquema y/o diseño del Informe	Dependiendo del cuestionario el analista realiza un listado en Word de los capítulos y subcapítulos a tratar en el informe.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Esquema y/o Diseño del informe		
Supervisión de tablas	Revisar las tablas no ponderados vs. las ponderados con ayuda del Check List de Revisión de tablas.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Ckl-revisión_tablas-LP-LO		
Modelos de análisis	Revisar los modelos de análisis determinados y proceder a definir los cálculos y pasos para su desarrollo que se encuentran en la ficha técnica	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-ficha_tecnica-LP.doc		
Modelos y cálculos especiales.	Revisar los análisis estadísticos y no estadísticos y registrar observaciones en Ficha técnica	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-ficha_tecnica-LP.doc		
Elaboración Informe	Construir el documento donde se plasmen a totalidad los detalles del proyecto, este debe permitir comprender la manera en que se realizó la investigación y las implicaciones de sus hallazgos. Cuando aplique, Recibir el Email por parte de estadística de Finalización de análisis para luego buscar y utilizar la presentación de PPT como apoyo en la elaboración del informe ubicada en la carpeta de estadística del proyecto correspondiente.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP/(#Proyecto)Email-finalizacion		
Revisión de informe	Revisar de manera completa el informe con el/los director(es) (Ckl de informe)	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Check List de informe / Ckl-Tips_informe-LP.1		
Presentación	Presentar el informe al cliente, ya sea de manera presencial ó vía mail en PPT, se debe llenar el formato de 0 invitados de piedra	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Invl_de_piedra_1-LP		
Entrega de Informe	Enviar física o Digital el informe realizado para dicho proyecto (el informe se hace a la medida de los requerimientos del cliente)	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	I-#(Proyecto)-Nombre del proyecto-Cliente-Versión		
Informe de estrategias	Plasmar en un documento las recomendaciones, observaciones e insights/hallazgos de negocios que puede impactar positivamente la gestión de cliente	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-EstrategiasV1-LP		
Facturación proyecto	Al terminar este proceso se llenará y pasará el formato de orden de facturación al área de Gestión.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Orden_Fact-TA		
Cierre de proyecto	Al terminar el proyecto, es decir cuando el cliente da su aprobación final del informe, se envía el formato de cierre de proyecto al área de tecnología.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Cierre_proy-LP		
CONTROL DE REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
N.A	Esquema y/o diseño del Informe	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\UNIDAD\PROYECTOS\Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-revisión_tablas-LP-LO.xlsx	Check List de revisión de tablas	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Carpeta física del proyecto	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-ficha_tecnica-LP.doc	Ficha técnica	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_11609 - PDA Boston Scientific\2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planeo Segu al proy\Gestión	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
I-#(Proyecto)-Nombre del proyecto-Cliente-Versión	Informe final	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\UNIDAD\PROYECTOS\Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-Gris_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gris_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-	Plantilla para la realización de informes	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\Sistema Gestion de Calidad\5.Proceso - Elaboración de informe\Quantitativo\Evidencias & registros\Plantillas	Permanente	N/A
Ckl-activ_analisis-LP	Check List de informe	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Carpeta o sobre del proyecto en físico	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Ckl-Tips_informe-LP.1	Check List Tips de informe	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Carpeta o sobre del proyecto en físico	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Invl_de_piedra_1-LP	Formato Acta de 0 invitados de piedra - Digital o Impreso	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\UNIDAD\PROYECTOS\Proc - Elab -de informe\5.2 Informe ó Carpeta física del proyecto	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-EstrategiasV1-LP	Estrategias a Considerar	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Servidor / Proyectos /a unidad / Célula de trabajo / Proyecto / Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Orden_Fact-TA	Formato Orden de Facturación	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\UNIDAD\PROYECTOS\Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Cierre_proy-LP	Formato Cierre de proyecto	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\UNIDAD\PROYECTOS\Proc - Elab -de informe\5.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
(#Proyecto)-Email finalizacion	Confirmación de finalización de análisis estadístico	Líder de estadística/Director de UEN/Cuentas/Líder de Proyecto	Z:\2-3-4.5 Proyectos\ACTIVOS\DUEN_11609 O 2\PROYECTO\2.Proc - Plane proy & Elabo Instrum\2.1 Planeo Segu al	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Director Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 35

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE
INFORME CUALITATIVO

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORME CUALITATIVO

Pro-Ela-Info-cual_1-LP

 ELABORACIÓN DE INFORME CUALITATIVO		Versión	1		
		Fecha	12/02/2010		
		Código	Pro-Ela_inf_cuali_1-LP		
Objetivos	Aumentar la satisfacción del cliente y en especial frente al acompañamiento estratégico				
Alcance	Aplica para proyectos cualitativos				
REQUISITOS ESPECIALES					
		Norma de calidad ISO 9001:2009			
		Norma de calidad ISO 20252:2007			
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Esquema del informe o análisis	Realizar el esquema del informe de acuerdo a los parámetros, características, modelos y presentación definidos por la organización.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Esquema de presentación		
Modelos de análisis	Revisar los modelos de análisis determinados, en cada capítulo siempre se debe hacer una síntesis diagramada de los resultados (objetivos general y específico) con su posterior explicación. De esta manera se realiza la presentación del informe. El análisis debe comenzar con el comportamiento y cerrar con la explicación del mismo, se debe dar peso a los comportamientos. Las recomendaciones irán al final del informe y responderán a todos y cada uno de los propósitos estratégicos.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Ninguno		
Realización del informe	Construir el documento donde se plasmen a totalidad los detalles del proyecto, este debe permitir comprender la manera en que se realizó la investigación y las implicaciones de sus hallazgos.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Pla-Gra_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gra_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-		
Supervisión de redacción/Revisión de Informe	Revisar detalladamente la manera como se redactan los resultados obtenidos en el informe, tratando siempre de abordar los temas con organización y claridad, sin perder de vista los objetivos y el target del producto y/o servicio, en especial al realizar las conclusiones y estrategias a considerar. Revisar de manera completa el informe con el/los director(es) (Cid de informe).	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Cki-EDIC_1-LP		
Presentación	Presentar el informe al cliente, ya sea de manera presencial ó vía mail en PPT, se debe llenar el formato de 0 invitados de piedra	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Invl_de_piedra_1-LP; (#Proyecto)-Nombre del proyecto-Cliente-Versión		
Entrega de informe	Plasmar en un documento las recomendaciones, observaciones e insights/hallazgos de negocios que puede impactar positivamente la gestión de cliente sobre las plantillas y/o el Formato de Estrategias	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	L(#Proyecto)-Nombre del proyecto-Cliente-Versión		
Facturación	Al terminar este proceso se llenará y pasará el formato de orden de facturación al área de Gestión.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Orden Fact-TA		
Cierre de proyecto	Al terminar el proyecto, es decir cuando el cliente da su aprobación final del informe, se envía el formato de cierre de proyecto al área de tecnología.	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	For-Cierre_proy-LP		
CONTROL REGISTROS					
Código	Nombre	Responsable archivo	Lugar/ ubicación registro.	Tiempo retención	disposición final
Cki-EDIC_1-LP	Check List para elaboración de informes cualitativos	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Carpeta física del proyecto	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
N.A	Esquema de presentación	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:12-3-4.5 Proyectos/ACTIVOS la unidad/Numero de proyecto/ S.Proc - Elab -de	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
Pla-Gra_buba_1-LP; Pla-Naranja_buba_1-LP; Pla-Negra_buba_1-LP; Pla-Gra_sembuba_1-LP; Pla-Naranja_sembuba_1-LP; Pla-Negra_sembuba_1-LP	Plantilla Informe	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:12-Sistema Gestión de Calidad/S.Proc - Elaboración de informe/Cualitativo/Evidencias & registros/Plantillas	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
L(#Proyecto)-Nombre del proyecto-Cliente-Versión	Informe Final	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:12-3-4.5 Proyectos/ACTIVOS la unidad/Numero de proyecto/ S.Proc - Elab -de informe/S.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Invl_de_piedra_1-LP	Formato Acta de 0 Invitados de piedra - Digital o Impreso	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:12-3-4.5 Proyectos/ACTIVOS/UNIDAD/ PROYECTOS/S.Proc - Elab -de informe/S.2 Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-EstrategiasV1-LP	(Pla- de inform E-estrategias PPT / Word)	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Servidor / Proyectos /la unidad / Célula de trabajo / Proyecto / Informe	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Orden_Fact-TA.xls	Formato Orden de Facturación	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Z:12-3-4.5 Proyectos/ACTIVOS/SIQUEN_1 /627- Evaluación Plan de Incentivos/2.Proc - Plane prov.& Elabo. Instrum/2.1	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
For-Cierre_proy-LP	Formato Cierre de proyecto (físico)	Líder de proyecto / Director de UEN/Cuentas	Físico	2 años	Se guarda en Digital, en la biblioteca de proyectos indefinidamente
TABLA CONTROL DE CAMBIOS					
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA	
Elaboró:	Ana Milena León Carretero	Líder de Gestión			
Revisó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			
Aprobó:	Rafael López	Director General y de Nuevos Negocios			

ANEXO 36
PROGRAMA DE PRIMER AUDITORÍA
BRANDSTRAT

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
05/08/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Reunión de apertura.	Lideres de Proceso Comité de Calidad
05/08/2010	08:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Presentación del sistema de gestión de la calidad al auditor	Ana Milena León
05/08/2010	09:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Comercial – Proyectos Cuantitativos (Numeral 4.1 – 4.2 – 4.3)	Andrea Aguilar Linda Mogollón
05/08/2010	10:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos cuantitativos (Numeral 4.4 a 4.9)	Linda Mogollón Rafael Illamas
05/08/2010	11:30	Claudia Osma/Julián Yaya	Elaboración de Informes Cuantitativos (7.2)	Catalina Cepeda
05/08/2010	1:00	RECESO		
05/08/2010	02:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Gestión Comercial – Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos Cualitativos (Numeral 4.1 – 4.2 – 4.3)	Carolina Tarazona María Paula Vargas Yanzet Castañeda
05/08/2010	03:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos Cualitativos (Numeral 4.4 a 4.9)	Carolina Tarazona María Paula Vargas Yanzet Castañeda
05/08/2010	04:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Recolección y pre análisis de datos– Elaboración de Informes Cualitativos (Numeral 5.5 – 7.3)	Carolina Tarazona María Paula Vargas

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
				Yanzet Castañeda
05/08/2010	06:30	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León
6/08/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Recolección y preanálisis de datos (Quanti), (Numeral 5 excepto 5.5)	Michael Beresneigder
6/08/2010	10:00	Claudia Osma/Karen Manrique/Julián Yaya	Captura, procesamiento y estadística (Numeral 5 excepto 5.5)	Michael Beresneigder
6/08/2010	01:00	Claudia Osma/Karen Manrique	RECESO	
6/08/2010	2:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Gestión de Talento Humano (Numeral 5.2) (Sede Centro)	Ana Milena León
6/08/2010	4:00	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León
7/08/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Compras (Numeral 3 - 5.2)	Paola Montero

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
7/08/2010	09:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Sistemas y Tecnología – Control de Registros de la Información (Numeral 6.10)	Julián Gómez
7/08/2010	11:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Procesos estratégicos	Andrés Esguerra, Rafael López
7/08/2010	11:30	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León
7/08/2010	12:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Cierre Auditoria Interna	Lideres de Procesos

ANEXO 37
REPORTE DE [HALLAZGOS 001](#)

ANEXO 38
REPORTE DE [HALLAZGOS 002](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: 2010-05-002

FECHA	08	05	2010	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	BGC	X	Producto	Consecutivo	002
-------	----	----	------	---------	-------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el estudio 265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA que en el For-Brief_1-LP que la fecha 5 de febrero que sale en este formato no coincide con la fecha real de elaboración de toma de brief, se evidencia que en el Brief dice Cotización y es una propuesta, no se evidencia que se haya diligenciado el campo que dice si el cliente la recibió o no.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCIÓN CORRECTIVA					X	ACCIÓN PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS:		CARGO			
	Claudia Osma, Karen Manrique		Equipo Consultor				LIDER DE PROYECTO			

ANÁLISIS DE LA CAUSA (No Aplica Para Producto No Conforme)									
La Lider del Proyecto diligenció el Brief del Cliente con calidad ya que el cliente tenía urgencia en obtener la propuesta La Lider del Proyecto no tuvo en cuenta en el momento de la toma de brief que el proyecto se había ejecutado unos años antes									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
La Lider del Proyecto no se cifo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión Comercial, ya que aunque ella no es nueva en la organización, solo venía manejando el mismo estudio continuo y es la primera vez que daba respuesta a una solicitud del cliente diferente.									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACIÓN		RECHAZO		REPROCESO		REPARACIÓN		OTRO	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION			
Director de Proyecto	Acompañar la socialización de su equipo de trabajo, cuando asienten a líderes de proyectos, cuando sea personal nuevo y cuando pase de un tipo de estudio a atender solicitudes más generales.					12	08	10	Se evidencia registros del equipo de Directores de Proyectos y Líderes de Proyectos frente a una capacitación del procedimiento de Gestión Comercial.	
Lider de Proyecto	Revisar el procedimiento de Gestión Comercial y generar las dudas al Director de Proyectos que surjan frente al mismo.					12	08	10	Se evidencia registros de evaluación a la capacitación realizada al Lider del Proyecto.	
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique		Cargos			Lider Administrativa Consultora				

OBSERVACIONES									
N.A.									

SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA	REVISÓ			
Se evidencia que existe mayor familiaridad de los Directores y Líderes de Proyectos frente al BGC.						15	09	10	Karen Manrique	
Fecha de Cierre						15	09	10		

ANEXO 39
REPORTE DE [HALLAZGOS 003](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-0000-hallazgos_TA

FECHA	09	05	2010	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	BGC	X	Producto	Consecutivo	003
-------	----	----	------	---------	-------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el Estudio 265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA que a pesar de que el cliente va a entregar las BDD para que se de inicio al estudio, en el cronograma del mismo no se encuentra establecido los tiempos de entrega de la misma por parte del cliente lo anterior va en contra de la norma ISO 20252:2006 en su requisito 4.2 Calendario del proyecto " a menos que venga incluido en la propuesta, el cliente debe recibir el calendario del proyecto de investigación, incluyendo todos los plazos y responsabilidades relevantes. Cuando sea pertinente, este calendario del proyecto debe incluir los siguiente: Los documentos, materiales y productos proporcionados por el cliente: xxx"										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS:		CARGO			
	Claudia Osma, Karen Manrique		Equipo Consultor				LIDER DE PROYECTO			

ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S) (No Aplica Para Producto No Conforme)										
La Líder del Proyecto tomó una versión antigua de plantilla de cronograma La Líder del Proyecto no tuvo en cuenta el nuevo procedimiento de Gestión Comercial para realizar el Cronograma										
CAUSA RAÍZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
La Líder del Proyecto no se cifo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión Comercial, ya que aunque ella no es nueva en la organización, solo venía manejando el mismo estudio continuo y es la primera vez que daba respuesta a una solicitud del cliente diferente.										
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACIÓN	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACIÓN	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	
PLAN DE ACCIÓN (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCIÓN		RESULTADO VERIFICACIÓN			
Director de Proyecto	Acompañar la socialización de su equipo de trabajo cuando aspiden a Ujjax de proyectos, cuando sea personal nuevo y cuando pase de un tipo de estudio a atender solicitudes más generales.				12 / 08 / 10		Se evidencia registros del equipo de Directores de Proyectos y Ujjax de Proyectos frente a una capacitación del procedimiento de Gestión Comercial.			
Lider de Proyecto	Revisar el procedimiento de Gestión Comercial y generar las dudas al Director de Proyectos que surjan frente al mismo.				12 / 08 / 10		Se evidencia registros de evaluación a la capacitación realizada al Líder del Proyecto.			
Lider de Proyecto	Tomar el modelo de plantilla del último Cronograma aprobado y establecido por la organización y pegarlo en su puesto de trabajo durante 2 meses para mejorar su proceso de socialización.				12 / 08 / 10		Se evidencia el cronograma pegado en el puesto de trabajo del líder de proyectos.			
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique		Cargo		Lider Administrativa Consultora					
OBSERVACIONES										
N.A.										
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICIÓN ENCONTRADA					FECHA		REVISÓ			
Se evidencia que existe mayor familiaridad de los Directores y Ujjax de Proyectos frente al BGC.					15 / 09 / 10		Karen Manrique			
					Fecha de Cierre		15 / 09 / 10			

ANEXO 40
REPORTE DE [HALLAZGOS 004](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	05	08	2010	PROCESO	PLANEACION DEL PROYECTO Y ELABORACION DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO	SGC	Producto	X	Consecutivo	004
-------	----	----	------	---------	--	-----	----------	---	-------------	-----

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACION POTENCIAL									
Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino , en el Reporte de Operaciones se solicitaba que se cambiara la pregunta D.4, el comercial envía el acta de producto no conforme y responde que corregirá la pregunta, sin embargo se evidencia en el cuestionario final no se corrige la pregunta por parte del Comercial, y el equipo de Control y edición debe verificar siempre la liberación del producto.									
REQUIERE TRATAMIENTO DE:									
ACCION CORRECTIVA					ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME		X		QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE		
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS	CARGO			
	Claudia Oema, Karen Manrique		Equipo Consultor			LIDER DE PROYECTO			

ANALISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)									
N.A.									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
N.A.									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	X	OTRO	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)									
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION			
Lider de Proyecto	Corregir el cuestionario y enviarlo al equipo de operaciones para que lo dupliquen y lo saquen a campo.				16 08 10	Se evidencia que se realizaron las correcciones necesarias al cuestionario y que este salió a campo el 20 de agosto de 2010.			
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique		Cargo		Lider Administrativa Consultora				
OBSERVACIONES									
N.A.									
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)									
CONDICION ENCONTRADA					FECHA	REVISO			
Se evidencia que el cuestionario salió a campo de la forma adecuada haciendo que el estudio se ejecutara bajo las condiciones requeridas por el cliente.					15 09 10	Karen Manrique			
					Fecha de Cierre	15 09 10			

ANEXO 41
REPORTE DE [HALLAZGOS 005](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Reporte-Hallazgos_TA

FECHA	8	08	2010	PROCESO	Procedimientos Crítica	SGC	X	Producto	Consecutivo	005
-------	---	----	------	---------	------------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino se estableció que el control de calidad de crítica debería ser de 101 encuestas para el caso puntual del estudio de vinos, se evidencia que sólo se aplicó a 99 encuestas. Lo anterior va en contra de lo establecido por la organización en el procedimiento de crítica, ya que no cumple con la cuota del 20% para supervisar en crítica.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPPLICADO:	CARGO						
	Claudia Osma, Karen Manrique	Equipo Consultor		LIDER DE CRITICA						

ANÁLISIS DE LA CAUSA (No Aplica Para Producto No Conforme)									
En el momento de realizar la crítica, la líder se encontraba con personal que estaba recién incorporado a la organización, a pesar de evidenciarse los registros de los entrenamientos, resulta necesario fortalecer el mismo y la evaluación del personal de crítica.									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Faltó un entrenamiento más adecuado al personal de crítica, así como en la evaluación del mismo.									
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACIÓN	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACIÓN	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCIÓN (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)									
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN			RESULTADO VERIFICACIÓN				
Lider de Critica	Estructurar la Capacitación para el personal de crítica, así como la evaluación de la misma.	20	08	10	Se evidencia que se realizaron las correcciones necesarias al cuestionario y que este salió a campo el 20 de agosto de 2010.				
Lider de Critica	Recapacitar al personal de crítica involucrado en el estudio 758 Consumo de Vino, de igual forma evaluarlo.	24	08	10	Se evidencian los registros de asistencia a la capacitación y evaluación del personal participante en el estudio.				
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique	Cargo			Lider Administrativa Consultora				
OBSERVACIONES									
N.A.									
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)									
CONDICIÓN ENCONTRADA					FECHA	REVISÓ			
Se evidencia que el personal de crítica está recibiendo una formación más estructurada de acuerdo a las fallencias detectadas.					15	09	10	Karen Manrique	
Fecha de Cierre					15	09	10		

ANEXO 42
REPORTE DE [HALLAZGOS 006](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	6	08	2010	PROCESO	PLANEACION DEL PROYECTO Y ELABORACION DE INSTRUMENTOS CUANTITATIVO	SGC	x	Producto	Consecutivo	006
-------	---	----	------	---------	--	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino que en el formato pilotaje no se encuentra el código del Estudio, tal y como lo señalan las políticas de la organización.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS:	CARGO				
	Claudia Oema, Karen Manrique		Equipo Consultor			LIDER DE CRITICA				

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)									
En el momento de realizar el Pilotaje del cuestionario se utilizó solo el nombre del estudio sin tener en cuenta de ponerle la codificación, ya que para el Líder del Proyecto no era claro que la política aplicará a también a los pilotos y no exclusivamente a los cuestionarios.									
CAUSA RAZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Falta mayor comprensión de las políticas de la organización con respecto a la identificación y trazabilidad de los estudios de investigación.									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)									
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION			
Lider de Calidad	Reunir a los Directores de Proyectos y a los Líderes de Proyectos para fortalecer los conceptos y políticas de la organización con respecto a identificación y trazabilidad.				24 08 10	Se evidencian los registros de asistencia a la capacitación y fortalecimiento de los Directores de Proyectos y los Líderes de Proyectos.			
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique		Cargo			Lider Administrativa Consultora			
OBSERVACIONES									
N.A.									
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)									
CONDICION ENCONTRADA					FECHA	REVISO			
Se evidencia que el personal de crítica esta recibiendo una formación más estructurada de acuerdo a las talencias detectadas.					15 09 10	Karen Manrique			
					Fecha de Cierre	15	09	10	

ANEXO 43
REPORTE DE [HALLAZGOS 007](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: Fen-Food-Hallazgos_TA

FECHA	8	08	2010	PROCESO	Procedimiento Captura	SGC	Producto	X	Contributivo	007
-------	---	----	------	---------	-----------------------	-----	----------	---	--------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL

Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino, que en el momento de detectarse un error en la digitación se solicitó la corrección del mismo, sin embargo al realizarse la digitación que buscaba corregir, nuevamente se cometió un nuevo error, ya que se digitó 96 y lo adecuado era 66. El error se dejó pasar para procesamiento.

REQUIERE TRATAMIENTO DE:

ACCION CORRECTIVA		ACCION PREVENTIVA	
CORRECCIÓN	PRODUCTO NO CONFORME	QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE	
	X		
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS:
	Claudia Orma, Karen Manrique	Equipo Consultor	LIDER DE CRITICA

ANÁLISIS DE LA CAUSA (No Aplica Para Producto No Conforme)

.

CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)

DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME

ACEPTACIÓN	RECHAZO	REPROCESO	REPARACIÓN	OTRO
		X		

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)

RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN	RESULTADO VERIFICACIÓN
Lider de Captura	Solicita la base digitada y realiza una nueva verificación al 100% de las bases digitadas y realiza las correcciones necesarias. De igual forma deja registro de la verificación del 100%	12 08 10	Se evidencia que se realizaron las correcciones necesarias así como los ejercicios de verificación al 100%.
Lider de Procesamiento	Fortalecer el equipo de procesamiento para procesar la Base Digitada, haciendo un ejercicio de verificación al 100%, en un tiempo no mayor a 24 horas ya que no puede afectarse la entrega final al cliente.	13 08 10	Se evidencian los registros de verificación de procesamiento al 100% y el cual se realizó en el tiempo establecido para no afectar la entrega final al cliente.

Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique	Cargo	Lider Administrativa Consultora
-----------------------------	---------------------------------	-------	------------------------------------

OBSERVACIONES

Fortalecer el manejo del PRODUCTO NO CONFORME, en su verificación final para la liberación.

SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)

CONDICIÓN ENCONTRADA	FECHA	REVISÓ
Se evidencia que el personal de captura y procesamiento trabajaron conjuntamente para corregir el error y así poder cumplir con los requisitos del cliente.	15 09 10	Karen Manrique

Fecha de Cierre	15	09	10
-----------------	----	----	----

ANEXO 44
REPORTE DE [HALLAZGOS 008](#)



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Reporte-Hallazgos_TA

FECHA	8	08	2010	PROCESO	PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS	SOC	X	Producto	Consecutivo	008
-------	---	----	------	---------	--	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia que aunque en el Estudio 198 Margarina había una consideración específica que las usuarias de CAMPI debían tener Hijos entre 4 y 12 años, en el For-Pre_entrega-LP-LO, esta característica especial o requerimiento no se señala.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR	NOMBRE		CARGO		IMPLICADO:	CARGO				
	Claudia Orma, Karen Manrique		Equipo Consultor			LIDER DE PROYECTO				

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Tanto el Director del Proyecto como el Líder del proyecto ya conocían el estudio por experiencias anteriores. Fue una característica que se tomó en cuenta en la propuesta aprobada. Se pensaba que el Líder del Proyecto era la persona que direccionaría las sesiones de grupo y que él tenía la información total del proyecto.										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
No se tiene la conciencia por parte del Director del Proyecto o el Líder del Proyecto, que la información que se solicita del estudio de investigación en el For-Pre_entrega-LP-LO es de carácter obligatorio, porque es algo que trasciende a los miembros de la organización y se centra en los proyectos.										
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACIÓN		RECHAZO		REPROCESO		REPARACIÓN		OTRO		

PLAN DE ACCIÓN (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)													
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCIÓN	RESULTADO VERIFICACIÓN						
Director de Proyecto Lider de Proyecto	Revisar el procedimiento PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS CUALITATIVOS, y socializarlo con su equipo de trabajo. Adicionalmente solicitar autorización al Líder de Calidad para imprimir el procedimiento como copias autorizadas, y los formatos más relevantes para pegarlos en su puesto de trabajo por dos meses, con el fin de generar mayor sensibilidad frente a su propio procedimiento.					14	08	10	Se evidencian los documentos físicos controlados con autorización del Líder de Calidad. Se evidencian los registros pegados en los puestos de trabajo.				
Responsable de Verificación	Paola Montero Karen Manrique		Cargo			Lider Administrativa Consultora							
OBSERVACIONES													
N.A.													
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)													
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA	REVISÓ						
Se evidencia que el personal involucrado en el estudio cualitativo tiene aún los procedimientos y registros y sus puestos de trabajo, lo anterior incluso lleva a que otros miembros tomarán la misma acción con el fin de mejorar su nivel de sensibilización frente a los procedimientos como sucedió con sus compañeros.						15	09	10	Karen Manrique				
						Fecha de Cierre	15	09	10				

ANEXO 45

PROGRAMA DE SEGUNDA
AUDITORÍA BRANDSTRAT

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
14/09/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Reunión de apertura.	Lideres de Proceso Comité de Calidad
14/09/2010	08:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Presentación del sistema de gestión de la calidad al auditor	Ana Milena León
14/09/2010	09:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Comercial – Proyectos Cuantitativos (Numeral 4.1 – 4.2 – 4.3)	Andrea Aguilar Linda Mogollón
14/09/2010	10:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos cuantitativos (Numeral 4.4 a 4.9)	Linda Mogollón Rafael López
14/09/2010	11:30	Claudia Osma/Julián Yaya	Análisis de la información (7.2)	Catalina Cepeda
14/09/2010	1:00	RECESO		
14/09/2010	02:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Gestión Comercial – Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos Cualitativos (Numeral 4.1 – 4.2 – 4.3)	Carolina Tarazona María Paula Vargas Yanzet Castañeda
14/09/2010	03:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Planeación del proyecto y elaboración de instrumentos Cualitativos (Numeral 4.4 a 4.9)	Carolina Tarazona María Paula Vargas Yanzet Castañeda
14/09/2010	04:30	Claudia Osma/Karen	Recolección y pre análisis de datos– Elaboración de	Carolina Tarazona

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
		Manrique	Informes Cualitativos (Numeral 5.5 – 7.3)	María Paula Vargas Yanzet Castañeda
14/09/2010	06:30	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León
15/09/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Recolección y preanálisis de datos (Quanti), (Numeral 5 excepto 5.5)	Michael Beresneigder
15/09/2010	10:00	Claudia Osma/Karen Manrique/Julián Yaya	Captura, procesamiento y estadística (Numeral 5 excepto 5.5)	Michael Beresneigder
15/09/2010	01:00	Claudia Osma/Karen Manrique	RECESO	
15/09/2010	2:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Gestión de Talento Humano (Numeral 5.2) (Sede Centro)	Ana Milena León
15/09/2010	4:00	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León

Fecha	Hora	Auditor	Área / Departamento / Proceso / Función	Contacto Clave
16/09/2010	08:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Compras (Numeral 3 - 5.2)	Paola Montero
16/09/2010	09:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Sistemas y Tecnología – Control de Registros de la Información (Numeral 6.10)	Julián Gómez
16/09/2010	11:00	Claudia Osma/Karen Manrique	Procesos estratégicos	Andrés Esguerra, Rafael Llamas
16/09/2010	11:30	Claudia Osma/Karen Manrique	REPORTE DE HALLAZGOS	Ana Milena León
16/09/2010	12:30	Claudia Osma/Karen Manrique	Cierre Auditoria Interna	Lideres de Procesos

ANEXO 46
MONITOREO PARA CIERRE DE
HALLAZGOS

MONITOREO PARA CIERRE DE HALLAZGOS

CONCLUSIONES

Hallazgo	Fecha	Condición Encontrada
Se evidencia en el estudio 265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA , que a pesar de existir dos estudios previos con la misma entidad, en el For-Brief_1-LP , en el apartado de Antecedentes no se tuvo en cuenta esta información y por tanto no se diligencio el mismo apartado.	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada
Se evidencia en el 265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA que en el For-Brief_1-LP que la fecha 5 de febrero que sale en este formato no coincide con la fecha real de elaboración de toma de brief, se evidencia que en el Brief dice Cotización y es una propuesta, no se evidencia que se haya diligenciado el campo que dice si el cliente la recibió o no.	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada
Se evidencia en el Estudio 265 Autoevaluación del programa Pregrado CESA que a pesar de que el cliente va a entregar las BDD para que se de inicio al estudio, en el cronograma del mismo no se encuentra establecido los tiempos de entrega de la misma por parte del cliente lo anterior va en contra de la norma ISO 20252;2006 en su requisito 4.2 Calendario del proyecto “ a	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada

<p>menos que venga incluido en la propuesta, el cliente debe recibir el calendario del proyecto de investigación, incluyendo todos los plazos y responsabilidades relevantes. Cuando sea pertinente, este calendario del proyecto debe incluir los siguiente: Los documentos, materiales y productos proporcionados por el cliente; ...”</p>		
<p>Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino, en el Reporte de Operaciones se solicitaba que se cambiara la pregunta D4, el comercial envía el acta de producto no conforme y responde que corregirá la pregunta, sin embargo se evidencia en el cuestionario final no se corrige la pregunta por parte del Comercial, y el equipo de Control y edición debe verificar siempre la liberación del producto</p>	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada
<p>Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino que se estableció que el control de calidad de crítica debería ser de 101 encuestas para el caso puntual del estudio de vinos, se evidencia que solo se aplicó a 99 encuestas. Lo anterior va en contra de lo establecido en el procedimiento de crítica establecido por la organización, ya que no cumple con la cuota del 20% para supervisar en crítica.</p>	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada
<p>Se evidencia que en el formato pilotaje no se encuentra el código del Estudio 758 Consumo de Vino, tal y como lo señalan las políticas de la organización.</p>	16/09/10	Plan de Acción Cumplido Cerrada
<p>Se evidencia en el Estudio 758 Consumo de Vino, que en el momento de detectarse un error</p>	16/09/10	Plan de Acción Cumplido

<p>en la digitación se solicitó la corrección del mismo, sin embargo al realizarse la digitación que buscaba corregir, nuevamente se cometió un nuevo error, ya que se digitó 96 y lo adecuado era 66. El error se dejó pasar para procesamiento.</p>		<p>Cerrada</p>
<p>Se evidencia que aunque en el Estudio 198 Margarina había una consideración específica que las usuarias de CAMPI debían tener Hijos entre 4 y 12 años, en el For-Pre_entrega-LP-LO esta característica especial o requerimiento no se señala.</p>	<p>16/09/10</p>	<p>Plan de Acción Cumplido Cerrada</p>

ANEXO 47

REPORTE DE HALLAZGOS II

001



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-Hallazgos_TA

FECHA	14	08	2010	PROCESO	PLANEACION DEL PROYECTO Y ELABORACION DE INSTRUMENTOS	BOC	X	Producto	Consecutivo	001
-------	----	----	------	---------	---	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Aunque se evidencia un procedimiento de Control de Propiedades del Cliente versión 1, Pro-control_prople_clic-1-TA, no se evidencia en este procedimiento ni en ningún otro documento de la organización una política concreta que asegure el manejo confidencial de la información entregada por el cliente. Lo anterior va en contra de lo establecido en la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.2 Confidencialidad de la Investigación "Toda información proporcionada por un cliente al proveedor del servicio de Investigación para llevar a cabo un proyecto de Investigación, debe ser tratada con la más estricta confidencialidad. Debe utilizarse solamente en ese contexto y no debe proporcionarse a terceros sin la autorización del cliente."										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS	CARGO				
	Claudia Osma, Karen Manrique		Equipo Consultor							

ANALISIS DE LA S CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Se asumió que con el conocimiento del Código de Ética de ESOMAR era suficiente y no era necesario establecerlo en un procedimiento.										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Se da por sentado que en la organización se maneja el tema de confidencialidad de la información.										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCION		RESULTADO VERIFICACION				
Lider de Calidad	Incluir dentro del procedimiento Pro-control_prople_clic-1-TA, políticas y lineamientos concretos para garantizar la confidencialidad de la información suministrada por el cliente.				10	10	10				
Lider de Calidad	Divulgar el procedimiento de Calidad a todos los miembros de la organización.				11	10	10				
Responsable de Verificación	Paola Montero		Cargo								
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICION ENCONTRADA							FECHA		REVISO		
							DD	M	AA		
							Fecha de Cierre		DD	MM	AA

ANEXO 48

REPORTE DE HALLAZGOS II

002



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Repor-hallazgos_TA

FECHA	16	09	2010	PROCESO	SISTEMAS Y TECNOLOGIA	SGC	x	Producto	Consecutivo	002
-------	----	----	------	---------	-----------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACION POTENCIAL										
Se evidencia que Paola Montero desde su unidad de trabajo tiene acceso a todas las carpetas de la organización de manera ilimitada, sin embargo en el Lis_UsuContr_1-TEC (Listado de Usuarios y Contraseñas), no se encuentra su cargo como Líder administrativo autorizado para tal acceso, lo anterior va en contra de lo establecido en el procedimiento Pro-ST_1-TEC Sistemas y Tecnología en su versión 1 actividad Manejo de Usuarios y contraseñas".										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS	CARGO				
	Claudia Oama, Karen Manrique		Equipo Consultor							

ANALISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
El líder de sistemas no era consciente de la necesidad del cargo para la manipulación de ciertos procedimientos. Aunque si bien Paola Montero debe revisar procedimientos, no es necesario que tenga acceso ilimitado a todas las carpetas de la organización.										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
No se tuvo en cuenta el cargo de Paola Montero cuando se armó la Lista de Perfiles de la organización.										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION		RESULTADO VERIFICACION		
Lider de Sistemas	Revisar todos los cargos de la Organización frente al listado de perfiles y actualizarlo.					10 10 10				
Responsable de Verificación	Paola Montero		Cargo							
OBSERVACIONES										
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICION ENCONTRADA						FECHA		REVISO		
						DD M AA				
						Fecha de Cierre		DD MM AA		

ANEXO 49

REPORTE DE HALLAZGOS II

003



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: Rep-Reporte-Hallazgos_TA

FECHA	14	08	2010	PROCESO	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	BOC	X	Producto	Consecutivo	003
-------	----	----	------	---------	-------------------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia que la organización cuenta con un registro <u>Lie-controlo_doc_internos_TA LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS</u> , el cual se encuentra desactualizado en cuanto al procedimiento <u>PRO-COMER_2-LC-LP Comercial</u> , ya que en este listado el procedimiento aparece con versión 2 y en la realidad el documento en uso se encuentra en versión 3, lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.3 <u>Requisitos de la Documentación</u> " Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada".										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS:			CARGO				
	Claudia Ocas, Karen Manrique	Equipo Consultor								

ANÁLISIS DE LA \$ CAUSA \$ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
El responsable de la actualización del registro <u>Lie-controlo_doc_internos_TA LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS</u> , no estaba completamente establecido, no se sabía si era el Líder de Calidad o el Asistente de Gestión. No se ha actualizado el <u>Lie-controlo_doc_internos_TA LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS</u> desde hace más de tres meses y algunos procedimientos han ido cambiando.									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Falta de organización interna entre las funciones del Líder de Calidad y el Asistente de Gestión Administrativa									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACIÓN		RECHAZO		REPROCESO		REPARACIÓN		OTRO	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCION		RESULTADO VERIFICACION			
Lider de Calidad	Definir claramente en el procedimiento Control de Documentos y Registros la actividad actualización del Listado Maestro de Control de Documentos Internos.				10	10	10			
Responsable de Verificación	Paola Montero	Cargo								
OBSERVACIONES										
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA		REVISÓ		
						DD	M	AA		
						Fecha de Cierre		DD	MM	AA

ANEXO 50

REPORTE DE HALLAZGOS II

004



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: Non-Topon-Hallazgos_TA

FECHA	14	08	2010	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	BOC	X	Producto	Consecutivo	004
-------	----	----	------	---------	-------------------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia que el procedimiento de Gestión del Talento Humano se encuentra mal codificado en la red, ya que el código adecuado es Pro_Talento Humano_2-LA y el que aparece en el documento vigente es Pla-Procedimiento_2-LA, lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.3 Requisitos de la Documentación "Todos los documentos deben estar sujetos a un control de versiones, con objeto de que la versión válida pueda ser claramente identificada". De igual forma va en contra del procedimiento establecido por la organización para la identificación de los procedimientos Pro-control_doc_reg_1-TA DOCUMENTACIÓN/PROCEDIMIENTOS CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR	NOMBRE	CARGO	IMPPLICADOS	CARGO						
	Claudia Osma, Karen Manrique	Equipo Consultor								

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
No se revisaron los procedimientos en la red para corroborar que no hubiera errores, no se había determinado quien debería ser el responsable de hacer dicha revisión.										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Falta de organización interna entre las funciones del Líder de Calidad y el Asistente de Gestión Administrativa										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION		RECHAZO		REPROCESO		REPARACION		OTRO		

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION							
Lider de Calidad	Definir claramente en el Procedimiento Control de Documentos y Registros, la actividad de revisión periódica de los documentos en la red junto con la revisión del Listado Maestro de Documentos Internos.	10 10 10								
Responsable de Verificación	Cargo									
OBSERVACIONES										
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICION ENCONTRADA	FECHA	REVISO								
	DD M AA									
	Fecha de Cierre	DD	MM	AA						

ANEXO 51

REPORTE DE HALLAZGOS II

005



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Reporte-Hallazgos_TA

FECHA	18	09	2010	PROCESO	COMPRA S	SGC	X	Producto	Consecutivo	005
-------	----	----	------	---------	----------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia que en el estudio 151 ANIF que no se encuentra el registro de selección del proveedor Ángela Ibarra que participó en el mismo como Entrevistadora. Lo anterior va en contra de lo establecido en la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 3.5 Subcontratación y Externalización "El proveedor del servicio de Investigación debe definir procedimientos para seleccionar a subcontratistas, establecer las relaciones contractuales con ellos y controlar la calidad del servicio prestado".										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS:	CARGO				
	Claudia Osma, Karen Manrique		Equipo Consultor			Lider Administrativa				

ANALISIS DE LA CAUSA (No Aplica Para Producto No Conforme)										
La Entrevistadora ANGELA IBARRA trabajó como funcionaria de la organización hasta hace un año										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
No se tenía claridad si al haber sido empleada de Brandstrat S.A. de manera directa, se le debía aplicar el Registro de Selección de Proveedores.										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION					
Lider Administrativo	Verificar el procedimiento de compras y poner como Requisito Especial que cada proveedor independiente mente si ha trabajado de planta para la organización deberá pasar por el procedimiento como proveedor, tal cual lo plantea el procedimiento.				10	10	10				
Responsable de Verificación	Ana Milena Lopez		Cargo		Lider de Calidad						
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICION ENCONTRADA						FECHA	REVISO				
						DD	M	AA			
						Fecha de Cierre	DD	MM	AA		

ANEXO 52

REPORTE DE HALLAZGOS II

006



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-ReporteHallazgos_TA

FECHA	14	09	2010	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	SGC	x	Producto	Consecutivo	006
-------	----	----	------	---------	-------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL									
No se evidencia en el estudio 195 Delipack que en la Propuesta enviada al cliente se contemple el Alcance de los servicios, tal y como lo establece la norma ISO 20252:2006 en su numeral 4.1.3.2 Alcance de los Servicios.									
REQUIERE TRATAMIENTO DE:									
ACCION CORRECTIVA					x		ACCION PREVENTIVA		
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE			
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS	CARGO			
	Claudia Oama, Karen Manrique		Equipo Consultor			Lider Comercial			

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)									
El lider comercial no comprendia claramente que implicaba el alcance El lider comercial encargada de este estudio es relativamente nueva y no estuvo en la primera capacitación compañía frente a los significados de los requisitos de la norma ISO 20252:2006									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Falta de capacitación y conocimiento del Lider Comercial frente al procedimiento Comercial y los requisitos establecidos en la norma ISO 20252:2006									
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCIÓN (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)										
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD				FECHA DE EJECUCIÓN		RESULTADO VERIFICACIÓN			
Director de Proyecto	Brindara una capacitación a los Líderes comerciales y Líderes de Proyectos frente a los requisitos de la norma ISO 20252:2006, relacionada a sus procedimientos.				10	10	10			
Responsable de verificación	Paola Montero		Cargo		Lider Administrativa					
OBSERVACIONES										
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)										
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA		REVISO		
						DD	M	AA		
Fecha de Cierre						DD	MM	AA		

ANEXO 53
REPORTE DE HALLAZGOS II
007



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-Hallazgos_TA

FECHA	14	08	2010	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	BOC	X	Producto	Consecutivo	007
-------	----	----	------	---------	-------------------	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL									
Se evidencia en el estudio 168 Kimberly que en el Cronograma del Proyecto CRONO_PROY_1-LP enviado al cliente via correo electrónico, no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio. Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 4.2 Calendario del Proyecto.									
REQUIERE TRATAMIENTO DE:									
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA			
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE			
DETECTADO POR	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS			CARGO			
	Claudia Orma, Karen Manríquez	Equipo Consultor				Lider del Proyecto			

ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S) (No Aplica Para Producto No Conforme)									
El Lider del Proyecto no tuvo en cuenta la entrega de la Base de Datos a la hora de diligenciar el Cronograma del Proyecto.									
CAUSA RAZA (No Aplica Para Producto No Conforme)									
El lider del proyecto no utilizó una nueva plantilla CRONO_PROY_1-LP sino que copio una de un proyecto anterior donde no habla entrega de materiales por parte del cliente, por esto omitió la entrega en este estudio en particular.									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACIÓN	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACIÓN	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)									
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION		RESULTADO VERIFICACION	
Director de Proyecto	Establecer con el Lider Comercial la necesidad de no copiar formatos de otros estudios, para ser más efectivo se imprimirá una copia controlada del formato Crono_Proy_1-LP en su puesto de trabajo para no olvidar los criterios que deben tenerse en cuenta.					10	10	10	
Observaciones									
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)									
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA		REVISO	
						DD	M	AA	
Fecha de Cierre						DD	MM	AA	

ANEXO 54

REPORTE DE HALLAZGOS II

008



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA		2010	PROCESO	SGC	<input checked="" type="checkbox"/>	Producto	Consecutivo	008
-------	--	------	---------	-----	-------------------------------------	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL								
Se evidencia en el estudio 168 Kimberly que no se tuvo en cuenta la recepción de los documentos enviado por el cliente a pesar de contar con una base de datos necesaria para el inicio del estudio, no se evidencia en el for Ficha técnica, los lineamientos para la recepción de la misma y el tratamiento que debe brindársele. Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 4.7 Documentos, Materiales y Productos de la Investigación.								
REQUIERE TRATAMIENTO DE:								
ACCION CORRECTIVA				<input checked="" type="checkbox"/>	ACCION PREVENTIVA			
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE		
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS	CARGO				
	Claudia Oama, Karen Manrique	Egulpo Consultor		Director de Proyectos				

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)
No se contaba con lineamientos por parte del cliente del manejo de la información
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)
No hay políticas compañía definidas que brinden criterios para el manejo de la propiedad del cliente cuando este no los de al inicio del proyecto.
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME
<input type="checkbox"/> ACEPTACIÓN <input type="checkbox"/> RECHAZO <input type="checkbox"/> REPROCESO <input type="checkbox"/> REPARACIÓN <input type="checkbox"/> OTRO

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)			
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACIÓN
Director de Proyecto	Formular las políticas de Manejo de la Información y materiales entregados por el cliente, para ser aplicadas a menos que el cliente establezca algo diferente, estos criterios estarían el procedimiento control propiedad del cliente.	10 / 10 / 10	
Responsable de Verificación	Paola Montero	Cargo	Lider Administrativa
OBSERVACIONES			
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)			
CONDICION ENCONTRADA		FECHA	REVISO
		DD / M / AA	
Fecha de Cierre		DD	MM / AA

ANEXO 55

REPORTE DE HALLAZGOS II

009



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	14	09	2010	PROCESO	PLANEACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	SGC	x	Producto	Consecutivo	008
-------	----	----	------	---------	---	-----	---	----------	-------------	-----

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el estudio 206 Team, que el Cuestionario que salió a campo no contaba físicamente con la identificación del estudio tal y como lo señalan las directrices de la organización, lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 4.9.1 IDENTIFICACIÓN.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE			CARGO		IMPLICADOS	CARGO			
	Claudia Oema, Karen Manrique			Equipo Consultor			Lider de Proyecto			

ANALISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Como era un estudio que ya se habia realizado se tomo un modelo antiguo de cuestionario y se trabajo sobre el mismo sin darse cuenta que no contaba la plantilla antigua con el espacio para la identificación del cuestionario con el número del proyecto.										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Falta de conocimiento y sensibilización frente a los procedimientos propios de la organización										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACIÓN		RECHAZO		REPROCESO		REPARACIÓN		OTRO		

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACIÓN				
Gerente General	Realizará una reunión compañía con el fin de reforzar la necesidad de aplicar los procedimientos establecidos por la organización, de la manera aprobada por la alta dirección.					20	10	10			
Responsable de Verificación	Paola Montero		Cargo			Lider Administrativa					
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICIÓN ENCONTRADA						FECHA	REVISO				
						DD	M	AA			
						Fecha de Cierre	DD	MM	AA		

ANEXO 56

REPORTE DE HALLAZGOS II

010



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	14	09	2010	PROCESO	ELABORACIÓN DE INFORME CUALITATIVO	SGC	x	Producto	Consecutivo	0010
-------	----	----	------	---------	------------------------------------	-----	---	----------	-------------	------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el estudio 124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies que en el For-instructivo_cuali-1-LP Instructivo del Proyecto no se tiene en cuenta que un criterio para los participantes, consistía en que debían ser madres con hijos consumidores de Cereales de 9 a 15 años, aunque esto es un requerimiento del cliente para el estudio y se encuentra establecido en la propuesta. Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 5.3. Desarrollo de la Recogida de Datos por el Personal de Campo.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPPLICADOS	CARGO						
	Claudia Oema, Karen Manrique	Equipo Consultor		Director de Proyectos						

ANALISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Se pensó que como la Directora del Proyecto sería la misma moderadora no era necesario registrar la información en el For-instructivo_cuali-1-LP									
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)									
Falta de sensibilización frente a la necesidad de aplicar el procedimiento tal cual quedo estipulado en la organización.									
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME									
ACEPTACION		RECHAZO		REPROCESO		REPARACION		OTRO	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION								
Gerente General	Realizará una reunión compañía con el fin de reforzar la necesidad de aplicar los procedimientos establecidos por la organización, de la manera aprobada por la alta dirección.	20 10 10									
Responsable de Verificación	Paola Montero	Cargo	Lider Administrativa								
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICION ENCONTRADA							FECHA	REVISO			
							DD	M	AA		
Fecha de Cierre							DD	MM	AA		

ANEXO 57

REPORTE DE HALLAZGOS II

011



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	15	09	2010	PROCESO	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA	SGC	x	Producto	Consecutivo	0011
-------	----	----	------	---------	---	-----	---	----------	-------------	------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
En el estudio 195 Delipack se evidencia que la digitadora Diana Navarrate tuvo errores de digitación al verificar el 30% de su trabajado digitado, sin embargo no se evidencia el re-entrenamiento, tal y como lo señala el procedimiento, lo anterior va en contra de los lineamientos establecidos por la organización en su Pro-captura_2-LO CAPTURA Versión 2., actividad Verificación de Captura.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS:			CARGO				
	Claudia Oama, Karen Manrique	Equipo Consultor				Lider de Captura				

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
No habia tiempo para recapacitar a la Digitadora Por los antecedentes de la Digitadora cuyo nivel de error es muy bajo se consideró que con solo corregir resultaba suficiente										
CAUSA RAZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Fue un estudio ejecutado en muy poco tiempo y no se alcanzó a ejecutar el procedimiento de la manera adecuada.										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION		RESULTADO VERIFICACIÓN			
Gerente General	Realizará una reunión compañía con el fin de reforzar la necesidad de aplicar los procedimientos establecidos por la organización, de la manera aprobada por la alta dirección.					20	10	10			
Responsable de Verificación	Paola Montero			Cargo			Lider Administrativa				
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICION ENCONTRADA							FECHA		REVISO		
							DD	M	AA		
							Fecha de Cierre	DD	MM	AA	

ANEXO 58

REPORTE DE HALLAZGOS II

012



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-ReporteHallazgos_TA

FECHA	15	08	2010	PROCESO	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION Y ESTADISTICA	SGC	X	Producto	Consecutivo	0012
-------	----	----	------	---------	---	-----	---	----------	-------------	------

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACION POTENCIAL										
En el estudio 195 Dellpack no se evidencia el mail de aprobación del analista para el cierre de los códigos y envío a procesamiento lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.3 Aprobación del plan de códigos.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCION			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE	CARGO	IMPLICADOS:			CARGO				
	Claudia Orma, Karen Manrique	Equipo Consultor								

ANALISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
La Lider del Proyecto dio su aprobación verbal No consideró que fuera requisito el correo electrónico										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Falta de conocimiento del procedimiento de manera adecuada.										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACION	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACION	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)														
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACION							
Director de Proyecto / Lider de Calidad	Generar una capacitación frente a los principales procedimientos que afectan directamente el desarrollo de los estudios					14	10	10						
Lider de Proyecto	Estudiar el procedimiento PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION Y ESTADISTICA, y presentará una evaluación aplicada por el Director del Proyecto frente al mismo					13	10	10						
Responsable de Verificación	Paola Montero	Cargo			Lider Administrativa									
OBSERVACIONES														
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)														
CONDICION ENCONTRADA							FECHA	REVISIO						
							DD	M	AA					
							Fecha de Cierre	DD	MM	AA				

ANEXO 59

REPORTE DE HALLAZGOS II

013



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	15	09	2010	PROCESO	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA	SGC	x	Producto	Consecutivo	0013
-------	----	----	------	---------	---	-----	---	----------	-------------	------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
<p>No se evidencia en el procedimiento Pro-recolección de información-Codificación_LO Codificación en su Versión 2, que se tengan los lineamientos para el manejo de la categoría de "otros". Lo anterior va en contra de la NORMA ISO 20252:2006 en su numeral 6.5.6 La categoría de "otros".</p>										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					<input checked="" type="checkbox"/>	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE			CARGO		IMPLICADOS		CARGO		
	Claudia Oema, Karen Manrique			Equipo Consultor				Director de Proyectos		

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
<p>No se tuvo en cuenta en la construcción del procedimiento La política existe en la organización pero no se encuentra documentada</p>										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
<p>Se asumió que como la política de manejo de "otros" era una práctica conocida dentro de la organización no era necesario documentarla.</p>										
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACIÓN	<input type="checkbox"/>	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	REPROCESO	<input type="checkbox"/>	REPARACIÓN	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PLAN DE ACCIÓN (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCIÓN		RESULTADO VERIFICACIÓN			
Director de Proyectos	Documentar dentro del procedimiento de Codificación las directrices compañía que concuerdan con los requisitos de la norma ISO 20252:2006 frente al tratamiento de la etiqueta "otros".					13	10	10			
Lider de calidad	Divulgar a las instancias pertinentes el procedimiento actualizado, y realizar los cambios necesarios al interior del sistema de gestión de calidad.					14	10	10			
Responsable de Verificación	Paola Montero			Cargo		Lider Administrativa					
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICIÓN ENCONTRADA							FECHA		REVISÓ		
							DD	M	AA		
							Fecha de Cierre		DD	MM	AA

ANEXO 60

REPORTE DE HALLAZGOS II

014



REPORTE DE HALLAZGOS

Código: For-Report-hallazgos_TA

FECHA	14	09	2010	PROCESO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	SGC	x	Producto	Concesivo	0014
-------	----	----	------	---------	----------------------------	-----	---	----------	-----------	------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN POTENCIAL										
Se evidencia en el estudio 124 Percepción de Cereales Kellogs, Chocokrispies que el informe no cuenta con los números de moderadores con que contó la sesión de grupo, tal y como lo establece la norma ISO 20252:2006 en su numeral 7.3 investigación cualitativa.										
REQUIERE TRATAMIENTO DE:										
ACCION CORRECTIVA					X	ACCION PREVENTIVA				
CORRECCIÓN			PRODUCTO NO CONFORME			QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE				
DETECTADO POR:	NOMBRE		CARGO		IMPLICADOS	CARGO				
	Claudia Oema, Karen Manrique		Equipo Consultor			Lider de Proyectos				

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Como la líder del proyecto fue la misma moderadora no tuvo en cuenta la información										
CAUSA RAIZ (No Aplica Para Producto No Conforme)										
Falta de conciencia de cumplir con los requisitos establecidos en el procedimiento así se haga las veces de trabajador de campo										
DISPOSICION DEL PRODUCTO NO CONFORME										
ACEPTACIÓN		RECHAZO		REPROCESO		REPARACIÓN		OTRO		

PLAN DE ACCION (Especificar las acciones de corrección, correctivas o preventivas)											
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDAD					FECHA DE EJECUCION	RESULTADO VERIFICACIÓN				
Lider del Proyecto	Estudiar su procedimiento y presentar una evaluación frente al mismo que le aplicarán tanto el Director del Proyecto como el Lider de Calidad					14	10	10			
Responsable de Verificación	Paola Montero		Cargo			Lider Administrativa					
OBSERVACIONES											
SEGUIMIENTO (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas)											
CONDICION ENCONTRADA						FECHA	REVISO				
						DD	M	AA			
						Fecha de Cierre	DD	MM	AA		