

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA UNE ISO 20252:2006 PARA LA EMPRESA FEEDBACK PROFILE S.A.**

MARTHA LILIANA MANCILLA HERRERA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2012

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA UNE ISO 20252:2006 PARA LA EMPRESA FEEDBACK PROFILE S.A.**

MARTHA LILIANA MANCILLA HERRERA

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniera Industrial

Director

WILLIAM HOYOS TORRES

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÓNICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2012

DEDICATORIA

A DIOS por darme cada día una razón para

Ser feliz y creer en mis sueños.

A mis padres Tílcia Herrera Anaya, Clímaco Mancilla León

Y mi hermana Fabiola Mancilla Herrera,

por el gran amor y confianza que siempre han depositado en mí.

A mi Ángel de la Guarda por acompañarme siempre

y llenarme de la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas.

A Melisa Torres y Silvia Saaibi, por ser grandes amigas y consejeras.

A mi familia por el apoyo y la buena energía en todos mis proyectos.

Martha.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Industrial de Santander por brindarme una excelente formación profesional y a todos los docentes por los valores que me inculcaron y por hacerme sentir orgullosa de la carrera que un día elegí cursar.

Al director del presente proyecto, el Ingeniero William Hoyos, por guiarme en cada una de las fases de desarrollo del mismo con el mayor profesionalismo y por compartir su experiencia y consejos durante sus clases.

A la Doctora Claudia Osma, por participar activamente en el cumplimiento de mis objetivos frente al proyecto a través de su continua capacitación y orientación.

A la Doctora Rosalba Olivella, Gerente General de Feedback Profile S.A, y su líder de Calidad, Claudia Castillo, por trabajar de la mano del equipo de la Fundación Opción Social con el mayor compromiso y esmero por el éxito del proyecto.

A todo el equipo de Feedback que participó de alguna u otra manera en el desarrollo del presente proyecto porque sin su ayuda y responsabilidad, no habría sido posible alcanzar los objetivos planteados.

A mis amigos, por ser una fuente de energía y motivación en cada uno de los proyectos que realice. Gracias por confiar en mi labor como Ingeniera Industrial.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	20
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	23
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	25
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	25
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	26
1.4. ALCANCE.....	27
1.5. OBJETIVOS.....	27
1.5.1. Objetivo general	27
1.5.2. Objetivos específicos	27
2. MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. DEFINICIONES	29
2.1.1. Sistema	29
2.1.2. Proceso	29
2.1.3. Procedimiento	30
2.1.4. Mapa de procesos.....	30
2.1.5. Cadena de suministro	31
2.1.6. Grupos de interés.....	31
2.1.7. Ciclo Deming.....	32
2.1.8. Cero defectos.....	33
2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
2.2.1. Definición de calidad	33
2.2.2. Administración de la calidad total (TQM).....	34
2.2.3. Sistema de gestión de calidad	34
2.2.4. Principios de gestión de la calidad	34

2.2.5.	International Organization for Standardization. ISO	44
2.2.6.	ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión	46
2.2.7.	Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad ...	46
2.2.8.	Auditoría de un sistema de gestión de calidad	47
2.2.9.	Beneficios de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	48
2.3.	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	48
2.3.1.	El proceso de investigación de mercados	49
2.3.2.	Investigación cualitativa	51
2.3.3.	Investigación cuantitativa	51
2.3.4.	Semiótica	52
2.3.5.	Proyectos realizados en el sector.....	52
3.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	55
3.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL.....	55
3.2.	OBJETO SOCIAL	55
3.3.	MISIÓN	55
3.4.	VISIÓN.....	56
3.5.	CAMARA DE COMERCIO.....	56
3.6.	PRINCIPIOS DE FEEDBACK PROFILE S.A.....	56
3.7.	TAMAÑO	57
3.8.	SERVICIOS	57
3.9.	COBERTURA	58
3.10.	PRINCIPALES CLIENTES	58
3.11.	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	59
4.	DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	60
4.1.	NECESIDAD Y METAS DE FEEDBACK PROFILE S.A. FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.....	60
4.1.1.	Presentación y sensibilización de la norma ISO 20252:2006 y su relación con la norma ISO 9001:2008	61
4.1.2.	Análisis y auto diagnóstico inicial de Feedback Profile S.A. frente a la norma ISO 20252:2006	62

4.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE FEEDBACK PROFILE S.A.	62
4.2.1. Redacción de la política y objetivos de calidad	63
4.2.2. Diseño y elaboración del mapa de procesos.....	65
4.2.3. Indicadores de gestión	68
5. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	69
5.1. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE DOCUMENTOS.....	69
5.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	70
5.3. VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 20252:2006.....	71
5.3.1. Capítulo 3: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	71
5.3.2. Capítulo 4. Gestión del trabajo técnico de la investigación	74
5.3.3. Capítulo 5. Recogida de datos	78
5.3.4. Capítulo 7. Informe del proyecto de investigación	80
5.4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN FEEDBACK PROFILE S.A.	81
5.5. SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU DOCUMENTACIÓN.....	81
6. AUDITORÍA INTERNA.....	83
6.1. GENERALIDADES	83
6.2. FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS.....	83
6.3. PROGRAMACIÓN Y PLANEACIÓN PRIMERA AUDITORÍA.....	85
6.4. EJECUCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA	86
6.5. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME DE LA PRIMER AUDITORÍA.....	86
6.5.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	87
6.5.2. REPORTE DE AUDITORÍA POR PROCESOS	87
6.6. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA Y CIERRE DE HALLAZGOS PRIMER AUDITORÍA.....	94
6.7. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA	94

7. ESQUEMA GENERAL DE LA METODOLOGÍA DESARROLLADA.	99
8. DIAGNÓSTICO FINAL DE FEEDBACK PROFILE S.A.	100
9. CONCLUSIONES.....	101
10. RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema general de un sistema.....	29
Figura 2. Pirámide documental del SGC.....	47
Figura 3. Proceso de la investigación Semiótica.....	52
Figura 4. Mapa de procesos de Feedback Profile S.A.....	66
Figura 5. Esquema General Procesos Feedback Profile S.A.....	66
Figura 6. Esquema general de la implementación del SGC.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos.....	23
Tabla 2. Principales Clientes de Feedback Profile S.A.....	59
Tabla 3. Procesos y Procedimientos del SGC.....	70
Tabla 4. Temario Formación Auditores Internos.....	84
Tabla 5. Reporte de Primera Auditoría.....	88
Tabla 6. Reporte Segunda Auditoría.....	95

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 01. Código Internacional ICC/ESOMAR.....	107
ANEXO 02. Organigrama Feedback Profile S.A.....	119
ANEXO 03. Taller de diagnóstico inicial frente a la norma ISO 20252:2006.....	121
ANEXO 04. Cronograma Inicial del desarrollo del proyecto.....	151
ANEXO 06. Balance Score Card Feedback Profile S.A.....	153
ANEXO 07. Caracterización de procesos Feedback Profile S.A.....	156
ANEXO 08. PRSG001V1 Control de Documentos y Registros.....	176
ANEXO 09. PRME001V1 Acciones de mejora.....	185
ANEXO 10. PRAD001V1 Gestión Humana.....	191
ANEXO 11. FRAD002V1 Asistencia a capacitaciones.....	202
ANEXO 12. MNAD004V1 Manejo de la Información.....	204
ANEXO 13. PRAD002V1 Compras.....	207
ANEXO 14. FRAD001V1 Selección de proveedores.....	219
ANEXO 15. PRSG002V1 Auditoría Interna.....	222
ANEXO 16. PRCO001V1 Comercial Cualitativo.....	229
ANEXO 17. FRCO002V1 Tráfico Interno.....	240
ANEXO 18. PLCO001V1 Propuesta Cualitativa.....	242

ANEXO 19. PRPN001V1 Planeación Cualitativa.....	245
ANEXO 20. PRPN002V1 Planeación Semiótica.....	260
ANEXO 21. PRPN003V1 Planeación Neuro Marketing.....	268
ANEXO 22. FRPN001V1 Cronograma de Proyectos.....	284
ANEXO 23. FRPN009V1 Reporte Prueba Piloto.....	286
ANEXO 24. Diseño Muestral.....	288
ANEXO 25. PROC001V1 Logística y Reclutamiento.....	290
ANEXO 26. PROC003V1 Procesamiento de la Información.....	310
ANEXO 27. PROC004V1 Procesamiento y Análisis Semiótico.....	323
ANEXO 28. PRTE001V1 Sistemas y Tecnología.....	326
ANEXO 29. PROC002V1 Campo Cualitativo.....	332
ANEXO 30. PROC005V1 Campo Neuro Marketing.....	341
ANEXO 31. PRAE001V1 Análisis y Entregables.....	351
ANEXO 32. PLAE001V1 Plantilla Informe Final.....	360
ANEXO 33. Programa primera auditoría.....	362
ANEXO 34. Plan Auditoría.....	364
ANEXO 35. Monitoreo para cierre de hallazgos.....	367

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 20252:2006 PARA LA EMPRESA FEEDBACK PROFILE S.A.*

AUTOR: Martha Liliana Mancilla Herrera**

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión, Investigación de Mercados, Recolección y análisis de datos, Auditoría, Mejora Continua.

DESCRIPCIÓN:

FEEDBACK PROFILE S.A., es una empresa prestadora del servicio de Investigación de Mercados, que entiende el concepto de ventaja competitiva a través de la mejora continua y la innovación. Una vez se detecta la necesidad de implementar un sistema de gestión de Calidad según la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, enfocado a superar las expectativas de sus clientes y generar un cambio estratégico en la organización, se inicia un proyecto que envuelve a todos los grupos de interés de Feedback, iniciando desde el diseño y documentación, hasta la implementación y evaluación del Sistema de gestión.

El presente proyecto muestra el proceso llevado a cabo en la empresa, para alcanzar dicha meta, y trabajar por la optimización de la cadena de suministro creando confianza y lealtad en los clientes de Feedback Profile S.A., así como una cultura organizacional que se enfoque en procesos de la mejor calidad. Inicia con el diagnóstico de la empresa frente a los requisitos de la norma y la definición de la política y objetivos de calidad que son la base del sistema de gestión. La documentación de los procesos y procedimientos que componen la cadena de suministro se realiza verificando cada uno de los numerales de la norma para cumplir a cabalidad los parámetros establecidos.

El diagnóstico final, cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente y las recomendaciones a la organización se muestran al final del proyecto, concluyendo con la satisfacción de las expectativas y metas trazadas durante el proceso además de la total disposición y compromiso de cada uno de los integrantes de Feedback Profile S.A. con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director de proyecto: Ingeniero Industrial William HoyosTorres.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO ISO 20252:2006 IN FEEDBACK PROFILE S.A.*

AUTHOR: Martha Liliana Mancilla Herrera**

KEY WORDS: System Management, Market Research, Data Collection and Analysis, Auditing, Continual Improvement.

DESCRIPTION: Feedback Profile S.A. is a market research service company which understands the concept of competitive advantage and innovation. Once it detects the need of a quality management system according to ISO 20252:2006, Market, Opinion and Social Research, focused on exceeding the expectations of their clients and generate strategic change, Feedback Profile S.A. initiated a project that involves all stakeholders, starting from design and documentation, to implementation and evaluation of the management system.

This project shows the process carried out in the company, in order to achieve this goal, and work to optimize the supply chain by building client trust and loyalty, besides an organizational culture focused on the best quality processes. Starting with the diagnosis of the company about the requirements of the standard and the definition of quality policy and objectives which are the basis of the management system. The documentation of processes and procedures that make up the supply chain is done by checking each paragraph of the standard to get total fulfillment the established parameters.

At the end of the project, it shows the final diagnosis, fulfillment of the objectives and recommendations to the company, concluding with the satisfaction of the expectations and goals set during the process as well as the readiness and commitment of the members of Feedback Profile with the continuous improvement of the quality management system.

* Thesis Project

** Physic-Mechanical Engineering Faculty. School of Industrial and Enterprise Studies.
Project Director: IE William Hoyos Torres.

GLOSARIO

Los términos y definiciones necesarias para el desarrollo del proyecto de implementación del sistema de gestión de Calidad en Feedback Profile S.A e describen a continuación:¹

- **AGRUPACIÓN:** Método de tratamiento de códigos asignados a preguntas con respuestas múltiples, que pueden incluir códigos abiertos, donde la agrupación se refiere al número total de personas que responden con el mismo número de grupo de códigos, incluso cuando cada persona ha dado más de una respuesta dentro del mismo grupo de códigos .
- **AUDITOR:** Persona con la competencia para realizar una auditoría.
- **AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y valorar objetivos para determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de las mismas.
- **AUDITORÍA DE TIENDA:** Recogida de datos de tiendas usando métodos documentales y/o métodos de observación.
- **BASE DE DATOS:** Recogida centralizada de datos que es accesible a los usuarios.
- **CAPTADOR:** Persona que identifica e invita a entrevistados a participar en un proyecto de investigación.
- **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.
- **COMPRA SIMULADA:** Estudios en el que los trabajadores de campo asumen el papel del cliente/usuario para evaluar el desempeño de un negocio/servicio.

¹ Investigación de Mercados, Social y de la Opinión: Términos y definiciones. ISO 20252:2006. Madrid, España. AENOR, 2006, 42 p.

- **CONFIDENCIALIDAD:** Requisito por el cual los datos recogidos o la información y los materiales están protegidos contra acceso no autorizado.
- **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia.
- **DESVIACIÓN MUESTRAL:** Rango de una estimación basada en el tamaño de la muestra y en los métodos de muestreo.
- **EDICIÓN DE DATOS, DEPURACIÓN DE DATOS:** Conjunto de métodos para la verificación de los datos recogidos y, si fuera necesario, 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.
- **ENTRADA DE DATOS LÓGICA:** Procesos de entrada de datos que están programados para comprobar saltos de preguntas y rangos de respuesta.
- **ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD:** Entrevista no estructurada que lleva a cabo un entrevistador especialmente capacitado.
- **ENTREVISTA ASISTIDA POR ORDENADOR, CAI:** Entrevistas cuyas respuestas son tecleadas directamente en un ordenador y donde la administración de la entrevista es gestionada por un programa específicamente diseñado.
- **EVALUACIÓN:** Proceso de seguimiento de la competencia de una persona individual o de grupo de personas al desarrollar su trabajo.
- **EXACTITUD:** Grado de precisión entre la estimación y el valor verdadero del parámetro.
- **FILTROS:** Pregunta o instrucción en un cuestionario que limita a las respuestas a un subgrupo de entrevistados.
- **GUÍA DE DISCUSIÓN:** Lista de puntos o temas que se deben abordar en una entrevista en profundidad o reunión de grupo.
- **IMPUTACIÓN:** Procedimiento por el cual los datos omitidos son reemplazados por datos estimados o datos modelados.
- **INCENTIVOS:** Obsequio, pago u otras concesiones ofrecidas a entrevistados potenciales para incrementar la tasa de respuesta.

- **INDEXACIÓN:** Escala numérica usada para comparar unas variables con otras o con algún número de referencia.
- **INVESTIGACIÓN CONTINUA:** Investigación que implica una recogida regular y repetitiva de datos.
- **INVESTIGACIÓN DE GABINETE, INVESTIGACIÓN SECUNDARIA:** Examen sistemático y aplicación de datos secundarios disponibles en relación.
- **INVESTIGACIÓN HAD DOC:** Investigación específicamente diseñada para tratar un objetivo o tema particular.
- **INVESTIGACIÓN POR OBSERVACIÓN:** Los datos se recogen mediante observación directa o indirecta del comportamiento o de eventos ocurridos.
- **ÍTEM DE DATOS DERIVADOS:** Datos usados en el análisis y/o tablas derivados de una o más fuentes de datos y/o categorías.
- **PANELES DE ACCESO:** Base de datos de muestra de entrevistados potenciales que declaran que cooperarán en futuras recogidas de datos si son seleccionados.
- **MARCO MUESTRAL:** Lista de elementos de la población u otras fuentes apropiadas de las cuales se selecciona a los miembros de la muestra.
- **MODERADOR:** Persona responsable de facilitar la interacción de los miembros en una reunión de grupo.
- **MUESTRA:** Subconjunto de la población objetivo de lo cual se recogen datos.
- **MUESTREO POR CUOTAS:** Método de construcción de una muestra de tal manera que cumplan una estructura predefinida con respecto a ciertas variables.
- **OLA:** Cada una de las repeticiones sucesivas en un proyecto continuo en el cual no cambia el objetivo ni el diseño general del proyecto.
- **PLAN DE CÓDIGOS:** Lista de categorías con códigos asociados para la clasificación de respuestas.
- **POBLACIÓN OBJETIVO:** Población de interés, de la cual se obtienen deducciones.
- **PONDERACIÓN:** Proceso de cálculo en el cual las diferencias 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.

- **PROCESO DE DATOS, PD:** 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.
- **REPRESENTATIVIDAD:** Grado en que una muestra representa a una población objetiva definida.
- **REUNIÓN DE GRUPO, GRUPO DE DISCUSIÓN:** Debate informal con un número reducido de participantes seleccionados dirigidos por un moderador experimentado.
- **SESGO:** Desviación sistemática entre el valor estimado y el valor verdadero del parámetro.
- **TRABAJO DE CAMPO, PERSONAL DE CAMPO:** Personas que participan en la recogida de datos para la investigación de mercados, social y opinión, excluyendo a la dirección.
- **VERIFICACIÓN DE DATOS:** Procedimiento para verificar que los datos han sido recogidos de acuerdo con la especificación.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es una herramienta para la mejora en el desempeño y en la eficiencia de cualquier organización que entiende la necesidad de adaptarse continuamente a los cambios del mercado ya sea para competir en igualdad de condiciones frente a las demás empresas del sector, o para generar una ventaja competitiva que destaque su participación en la industria.

Siendo “El Cliente” el factor clave para el desarrollo de las actividades y procesos dentro de cualquier compañía, el objetivo principal que marca la pauta para tomar decisiones estratégicas se basa en la satisfacción o superación de las expectativas del mismo frente a un producto o servicio ofrecido. De esta forma la gestión de la calidad nos ayuda a aprender a escuchar la necesidad de nuestro cliente buscando la posibilidad de satisfacerlo y adoptar una nueva forma de analizar los procesos desarrollados dentro de la organización de una manera más eficiente y racional en pro del mejoramiento continuo.

Los beneficios que logran las empresas al implementar un sistema de calidad son considerables, pues se genera una mayor satisfacción de los clientes y aumento de confianza en los productos y servicios que brindan. Un sistema de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para cumplir con los requisitos de la calidad establecidos sin tener en cuenta dónde estas actividades se producen y con el objetivo de satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente. Por esta razón la implementación de un sistema de gestión de calidad en FEEDBACK PROFILE S.A supone un cambio de cultura en la empresa donde todos y cada uno de sus integrantes trabaja por el mejoramiento continuo y entiende que la calidad es un factor diferenciador primordial a la vista de sus clientes.

FEEDBACK PROFILE S.A como integrante de un sector internacional de rápido crecimiento en la industria identifica la necesidad de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006

(Investigación de Mercados, de Opinión y Social) que estandariza los requisitos para las organizaciones y profesionales de la investigación de mercados y que facilita el reconocimiento de sus servicios a nivel mundial.

El éxito de la organización depende de la gestión de los recursos humanos, de sus capacidades y de su motivación pues la calidad en Feedback Profile S.A será responsabilidad de todas las personas de la organización. Cada una tiene objetivos a cumplir para desarrollar sus habilidades y generar un entorno que sea propicio para la calidad y que facilite el desarrollo de procesos de la mejor calidad en la ejecución de los proyectos de Investigación o de opinión que soliciten los clientes de la empresa.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

La siguiente tabla muestra el cumplimiento de los objetivos propuestos en la elaboración del plan del presente proyecto, relacionando cada objetivo con el numeral que muestra su logro.

- Tabla 6. Cumplimiento de objetivos.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
OBJETIVO GENERAL	NUMERAL
Diseñar, desarrollar, documentar e implementar un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, de la Opinión y Social, en Feedback Profile S.A.	Cap. 3, 4, 5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
Elaborar un diagnóstico en FeedBack Profile S.A teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, de la Opinión y Social, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	4.1.2
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en Feedback Profile S.A. en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	4.1.1

Documentar los procesos desarrollados en FeedBack Profile S.A. por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, de la Opinión y Social.	4.2, 5.1, 5.2, 5.3
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en Feedback Profile S.A. estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	5.4, 5.5
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	6.6, 6.7

-
- Fuente: Autor del proyecto.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

El presente proyecto consiste en el diseño, desarrollo, documentación, implementación y verificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, en la empresa Feedback Profile S.A.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como producto del constante crecimiento del sector de Investigación de Mercados y la aparición de pequeñas empresas que de alguna u otra forma interfieren en la seriedad y credibilidad de grandes organizaciones de la competencia, Feedback Profile S.A es consciente de la inminente necesidad de estandarizar sus procesos bajo criterios establecidos internacionalmente, cumpliendo con los códigos de ética y generando confianza y reconocimiento frente a las demás empresas del gremio. Ver Anexo 1.

Es así como Feedback Profile S.A. identifica la norma ISO 20252:2006 como el marco de referencia para ejercer las mejores prácticas dentro del sector donde se evidencia el énfasis hacia los procesos de capacitación e instrucciones específicas, para la ejecución de cada uno de los proyectos de investigación en los que participe la empresa. De igual forma se manifiesta la gran relevancia de aspectos como el control de calidad en la operación (Recolección de la data, Captura de la data, procesamiento, entre otros) en busca de profesionalizar su actividad. Una vez evidenciados los factores clave que le facilitarían a la empresa

generar ventaja competitiva frente a grandes organizaciones ya certificadas en la norma, Feedback decide emprender con total convencimiento la implementación de un sistema de gestión de calidad acorde a los parámetros establecidos por la organización internacional de estandarización (ISO), para darle un giro a la filosofía que se había manejado en la compañía. Para ello acude a una empresa especializada en el tema, que guía su proceso de manera profesional y confiable, la Fundación Opción Social, organización que presta servicios de consultoría y capacitación en las áreas de mejoramiento de procesos y de calidad con el objetivo de dar a las organizaciones que optan por sus servicios, herramientas para la eficacia, eficiencia, el mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción de sus clientes. El esquema de acompañamiento y capacitación es novedoso, basado en lograr el empoderamiento mediante el desarrollo de una cultura de calidad en las personas y al interior de la organización, en la medida en que se implementa un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de una norma específica, que no solo pretende la satisfacción de sus clientes, sino el reconocimiento y ventaja competitiva en el sector, al cumplir los más exigentes estándares establecidos a nivel mundial para el desarrollo de su actividad en particular.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Las empresas deben estar preparadas para los cambios que sugiere el entorno pues aquellas que deciden olvidar a los clientes, no encontraran a ninguno, y las que se olvidan de la calidad, no tendrán mercado. Para sobrevivir en un mundo altamente competitivo, es indispensable adquirir las habilidades que capaciten a las organizaciones a identificarse dentro del entorno comercial en el cual desarrollan su actividad. Solo perduran aquellas compañías que aprenden del entorno, de la competencia, de los clientes, de los proveedores, que crean

capacidades distintivas, y que trabajan y respiran en los ambientes de innovación que construyen.

Este proyecto es necesario para que la empresa Feedback Profile S.A logre evidenciar que los elementos de sus procesos se llevan a cabo conforme a una norma apropiada y de manera comprobable y uniforme permitiendo que los datos obtenidos a partir de sus estudios de investigación, sean utilizados para guiar la prestación de servicios y bienes en un modo consistente y transparente.

1.4. ALCANCE

Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 2052:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, en el marco de la prestación del servicio de investigación Cualitativa, Semiótica y Neuro marketing en Feedback Profile S.A, considerando la realización de dos auditorías internas y sus respectivos planes de mejoramiento.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Diseñar, desarrollar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 2052:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión.

1.5.2. Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico en FeedBack Profile S.A teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 2052:2006 Investigación de Mercados, Social y de

la Opinión, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.

- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en Feedback Profile S.A. en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en Feedback Profile S.A. por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en Feedback Profile S.A. estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora propuestos en las dos auditorías.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DEFINICIONES

2.1.1. Sistema

Es una reunión de elementos o actividades relacionadas que interactúan entre sí para lograr un fin determinado dentro de una organización.

Figura 1. Esquema general de un Sistema



Fuente: Autor del proyecto

2.1.2. Proceso

Según el diccionario de la RAE², un proceso indica la acción de ir hacia adelante o el conjunto de fases sucesivas de una operación. De esta forma, el concepto se refiere a un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos, donde estos factores se convierten en productos enfocados al incremento de su valor inicial.

² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

2.1.3. Procedimiento

Es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

2.1.4. Mapa de procesos

Es un diagrama de valor o inventario gráfico de los procesos de una organización donde se proporciona una perspectiva general que obliga a ubicar cada uno de ellos en una posición específica respecto a la cadena de valor de la empresa. El diseño del mapa de procesos incluye la clasificación de los mismos en tres distintas categorías:

- Misionales u operativos. Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente y a sus requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el usuario (se centran en aportarle valor).
- Estratégicos. Son todos los procesos que proporcionan pautas de acción para todos los demás procesos y son realizados por la dirección general o en nombre de esta. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización además de proporcionar directrices y límites de actuación.
- De apoyo o soporte. Sirven de base a los procesos claves o misionales. Sin ellos no serían posibles los demás procesos y son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

2.1.5. Cadena de suministro

La cadena de suministro (SMC) de valor se define como una red de proveedores, instalaciones de transformación y formas de distribución para fabricar un producto o prestar un servicio y llevarlo al cliente de forma eficiente y productiva para la organización. Dentro de este contexto se resalta entonces la importancia de la participación de todos y cada uno de los integrantes o eslabones de la cadena, desde que se solicitan los recursos o materia prima hasta que el producto llega al cliente final.

La cadena de generación de valor para el cliente, implica un equilibrio entre el precio y satisfacción de necesidades o requisitos solicitados, de forma que se optimicen las utilidades o beneficios que recibe una empresa por cumplir estos objetivos. Para ello se debe trabajar como un equipo enfocado hacia un solo objetivo desde los proveedores hasta las operaciones de logística, mercadeo y ventas.

2.1.6. Grupos de interés

Una organización es un sistema de grupos de interés primarios con quienes se establecen y se manejan relaciones. Los grupos de interés son los individuos y grupos que afectan y se ven afectados por los resultados estratégicos que se logran, y quienes tienen una opinión que debe ser escuchada sobre el desempeño de una empresa. Las opiniones en contra del desempeño de una compañía, se llevan a efecto a través de la capacidad de un grupo de interés para interrumpir su participación, que es esencial para la supervivencia, competitividad y productividad de una empresa. Los grupos de interés siguen apoyando a una organización cuando su desempeño cumple con sus expectativas o las supera. Se dividen en tres grupos: *De interés de los mercados de capital* (accionistas de los principales proveedores de capital de una empresa), los *grupos de interés del mercado de productos* (principales clientes, proveedores, comunidades donde se asienta la

empresa y sindicatos que representan fuerza laboral), y los *grupos de interés de la organización* (todos los empleados de una empresa, lo cual incluye tanto al personal administrativo como al de otros niveles)³.

2.1.7. Ciclo Deming

El ciclo de Deming o PHEA, cuyas siglas son el acrónimo de Planear, Hacer, Evaluar y Actuar, es una herramienta de calidad enfocada al mejoramiento continuo de una organización. Se divide en cuatro fases:

- **PLANIFICAR.** En esta fase se decide qué se va a hacer en función de los datos disponibles para la empresa, su situación y sus intereses. Se determinan los objetivos para un plazo dado, procurando que estos objetivos sean realizables y medibles.
- **EJECUTAR.** En esta fase se realiza lo que se ha planificado en la fase anterior. Se asignan los medios adecuados, se realiza una formación y entrenamiento del personal involucrado y se llevan a cabo autocontroles de cada actividad.
- **EVALUAR.** En esta fase se comprueba que los resultados obtenidos han sido los esperados mediante una actividad sistemática con las metodologías adecuadas y el trabajo en equipo.
- **ACTUAR.** En esta fase se analizan las causas de las desviaciones de la fase anterior y se actúa en consecuencia. Hay que tener en cuenta que las desviaciones pueden ser tanto positivas como negativas. El desarrollo de esta parte del ciclo incluye la recolección de información, aplicación de acciones correctivas y preventivas y la realimentación de todo el ciclo.

³ HITT, Michael. Administración Estratégica. 3ra ed. México: International Thomson Editores, 1999. 502 p

2.1.8. Cero defectos

Este concepto se introdujo a la administración de la calidad según los parámetros de Philip Crosby, quien define la calidad como “el cumplimiento con las especificaciones”⁴ y establece la idea de “Cero defectos” como una norma de desempeño que implica hacerlo bien a la primera vez, concentrándose en evitar los errores, más que la simple identificación y corrección de los mismos.

2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

2.2.1. Definición de calidad

Existen diversas definiciones de calidad a lo largo de la historia entre las que se resaltan las siguientes:

- “Satisfacción de las expectativas del cliente”⁵. A. Feigenbaum.
- “La menor pérdida que el uso de un producto le causa a la sociedad”⁶. Taguchi.
- Creación continua de valor para el cliente.
- “Quality is Free”. La técnica cero defectos de Crosby.
- Conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas⁷. ISO 8402-94.
- Capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos⁸.

⁴ HOYOS, William. Un libro de Calidad. 1ra ed. Bucaramanga: División editorial y publicaciones UIS. Pág. 32.

⁵ HOYOS, William. Un libro de Calidad. 1ra ed. Bucaramanga: División editorial y publicaciones UIS. P. 32.

⁶ HOYOS, William. Un libro de Calidad. 1ra ed. Bucaramanga: División editorial y publicaciones UIS. P. 32.

⁷ INSTITUTO COLOMBIANO. Administración y aseguramiento de la Calidad. NTC ISO 8402, Bog. D.C.1994.

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO. Sistema de Gestión de Calidad. NTC ISO 9000. 2000.

2.2.2. Administración de la calidad total (TQM)

Es un esfuerzo de toda la empresa mediante el involucramiento total de toda la fuerza de trabajo, una filosofía administrativa completa, y un conjunto de herramientas y procedimientos para su puesta en práctica⁹.

2.2.3. Sistema de gestión de calidad

Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, las maquinarias o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajo costos para la calidad.

2.2.4. Principios de gestión de la calidad

2.2.4.1. Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deben:

- Entender en toda su amplitud las necesidades y expectativas de los clientes para la entrega del producto/servicio, precio y confiabilidad.
- Asegurar un enfoque balanceado entre las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas tales como: propietarios, gente particular, proveedores, comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Comunicar estas necesidades y expectativas a través de la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Administrar las relaciones con los clientes.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

⁹ HOYOS, William. Un libro de Calidad. 1ra ed. Bucaramanga: División editorial y publicaciones UIS. Pág. 36.

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, hacer entendibles a través de la organización, las necesidades de los clientes, así como las necesidades de las otras partes interesadas.
- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Para fijar objetivos y metas, asegurar que los objetivos y metas relevantes estén directamente ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Para la gestión operativa, mejorar el desempeño de la organización para cumplir las necesidades de los clientes.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.
- Para la gestión de los recursos humanos, asegurar que el personal tiene los conocimientos y habilidades requeridos para satisfacer a los clientes de la organización.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización, y aumentar la satisfacción de los consumidores.

2.2.4.2. Liderazgo

Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales. Aplicar el principio Liderazgo conduce a las acciones siguientes:

- Ser práctico, liderar con el ejemplo, entender y responder a los cambios en la industria.
- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, gente, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar el miedo.
- Proporcionar los recursos requeridos al personal y la libertad para actuar con responsabilidad y confianza.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de la gente.
- Promover comunicación abierta y honesta.
- Implementar la estrategia para alcanzar estos objetivos y metas.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Las actividades son evaluadas, orientadas e implementadas de una forma unificada para toda la empresa u organización
- Para fijar objetivos y metas, traducir la visión de la organización en objetivos y metas medibles.
- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Para la gestión operativa, involucrar a la gente para alcanzar los objetivos de la organización
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.
- Para la gestión de los recursos humanos, tener una fuerza de trabajo con responsabilidades de crecimiento, motivada, bien informada y estable.

2.2.4.3. Participación del personal

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la

organización. Aplicar el principio Participación del Personal conduce a las siguientes acciones:

- Aceptar pertenencia y responsabilidad para solucionar problemas.
- Buscar activamente oportunidades para hacer mejoras.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente su experiencia y conocimiento en grupos y equipos.
- Enfocarse en crear valor para los clientes.
- Ser innovador y creativo, llevar adelante los objetivos de la organización.
- Representar mejor a la organización ante los clientes, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Derivar satisfacción de su trabajo.
- Mostrarse entusiasta y orgulloso por ser parte de la organización.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, el personal contribuye efectivamente a la mejora de la política y estrategias de la organización.
- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Para fijar objetivos y metas, el personal comparte la pertenencia de las metas de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Para la gestión operativa, las personas se involucran en las decisiones apropiadas y mejoras del proceso.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua. Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. La motivación y la integración, son fundamentales para obtener los mejores resultados. Se obtiene la sinergia del

grupo. El conjunto de capacidades de cada individuo, potencia la capacidad para resolver problemas, y obtener resultados.

- Para la gestión de los recursos humanos, las personas están más satisfechas con sus trabajos y están activamente involucradas en su crecimiento y desarrollo personal, para beneficio de la organización.
- La motivación, aplicada e involucra a todo el personal dentro de la organización
- La gente, ha de ser responsable de sus propios resultados. Los miembros de la organización, actúan por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tiene que ejercer el liderazgo en su tarea, y poner todo lo que se pueda de su parte, para que la tarea se realice con éxito, y se consigan los resultados deseados.

2.2.4.4. Enfoque hacia procesos

Un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso. Aplicar el principio Enfoque hacia procesos, conduce a las siguientes acciones:

- Definir el proceso para alcanzar el resultado deseado.
- Identificar y medir los insumos y resultados de los procesos.
- Identificar las interfaces de los procesos con las funciones de la organización.
- Evaluar los riesgos posibles, consecuencias e impactos de los procesos, en clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Identificar los clientes internos y externos, proveedores y otras partes interesadas de los proveedores.
- Establecer claramente la responsabilidad, la autoridad y las líneas de mando para la gestión del proceso.
- Diseñar el proceso tomando en cuenta los pasos del proceso, mediciones de control, entrenamiento, actividades, información, flujos, equipo, métodos y materiales y otros recursos para obtener el resultado deseado.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para fijar objetivos y metas, entender la capacidad de los procesos, permitirá el establecimiento de objetivos y metas retadores.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.
- Para la gestión operativa, adoptar el enfoque de procesos para todas las operaciones resultará en costos menores, prevención de errores, control de variaciones, ciclos más cortos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Para la gestión de los recursos humanos, establecer procesos eficientes en costos para la gestión de recursos humanos como contratación, educación, entrenamiento, permite el alineamiento de estos procesos con las necesidades de la organización y produce una fuerza de trabajo más capaz.
- Mejor uso de los recursos de la empresa y aprovechamiento de las oportunidades cuando se presenten sin involucrar costes adicionales.

2.2.4.5. Gestión enfocada a sistemas

Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización. Aplicar el principio Gestión enfocada a sistemas conduce a las siguientes acciones:

- Definir el sistema mediante la identificación o desarrollo de los procesos que afectan a un objetivo dado.
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de su medición y evaluación.
- Establecer los recursos, antes de actuar.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, la creación de planes integrales y retadores que enlacen los datos de entrada y los datos funcionales del proceso.
- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- Para fijar objetivos y metas, los objetivos y metas de procesos individuales, son orientados hacia los objetivos claves de la organización.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Para la gestión operativa, una visión amplia de la efectividad de los procesos que conduzca al entendimiento de las causas principales de problemas y acciones cíclicas de mejora.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.
- Para la gestión de los recursos humanos, proporciona un mejor entendimiento de los papeles y responsabilidades para el logro de los objetivos comunes; con ello, la reducción de barreras interfuncionales, mejorando el trabajo en equipo.
- Habilidad para centrar los esfuerzos en los procesos claves
Existen procesos con más importancia en la calidad final del producto que otros. Hay que centrar la atención en los procesos críticos sin desatender el resto de procesos.

2.2.4.6. Mejora continua

La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización. Aplicar el principio Mejora continua conduce a las siguientes acciones:

- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas, un objetivo de cada individuo en la organización.
- Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como de mejora integral.
- Mediante la evaluación periódica frente a criterios establecidos para lograr la excelencia, identificar áreas de mejoras potenciales.
- Mejorar continuamente la eficiencia y efectividad de los procesos.

- Promover actividades basadas en la prevención.
- Promover a cada miembro del organismo con capacitación y entrenamiento adecuados en los métodos y herramientas de mejora continua, tales como:
 - El ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.
 - Resolución de problemas.
 - Reingeniería de procesos.
 - Innovación de procesos.
 - Establecer mediciones y metas para guiar y rastrear las mejoras.
 - Reconocer las mejoras.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de la política y estrategias, la creación y logro de planes de negocios más competitivos a través de la integración de la mejora continua con la planeación y estrategia del negocio.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Para fijar objetivos y metas, establecer metas de mejora realistas y retadoras, proporcionando los recursos para lograrlas.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- Para la gestión operativa, involucrar al personal de la organización en la mejora continua de los procesos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.
- Para la gestión de los recursos humanos, proporcionar a todo el personal de la organización las herramientas, oportunidades y aliento para mejorar productos, procesos y sistemas.

- La organización, tiene un carácter social, pues está formada por miembros con un mismo objetivo común. Mejorando la marcha de las relaciones en ella, se mejora la capacidad de conseguir los objetivos y metas.

2.2.4.7. Enfoque para la toma de decisiones basadas en hecho

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información y aplicar el principio de toma de decisiones basadas en hechos conduce a las siguientes acciones:

- Tomar mediciones y recolectar datos e información relevantes para el objetivo.
- Asegurar que los datos y la información sean suficientemente exactos, confiables y accesibles.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Entender el valor de técnicas estadísticas apropiadas.
- Tomar decisiones y acciones basadas en los resultados del análisis lógico, equilibrado con la experiencia e intuición.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Las decisiones basadas en datos e información relevantes son más realistas y más probables de lograr.
- El empleo de datos e información comparativos relevantes permite establecer objetivos y metas realistas y retadoras.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Para la gestión operativa, los datos e información son la base para el entendimiento del desempeño tanto del proceso como del sistema al dirigir mejoras y prevenir problemas futuros.

- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.
- Analizar datos e información de fuentes tales como encuestas al personal, sugerencias y grupos de análisis para guiar el establecimiento de políticas, se traduce en una mejor gestión de recursos humanos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.

2.2.4.8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor.

Aplicar el principio relaciones mutuamente benéficas con proveedores conduce a las siguientes acciones:

- Identificación y selección de proveedores clave.
- Establecer relaciones con proveedores que equilibren las ganancias del corto plazo, con consideraciones de largo plazo, para la organización y la sociedad en su conjunto.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Iniciar de manera conjunta el desarrollo y mejora de productos y procesos.
- Establecer en conjunto un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Compartir información y planes futuros.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor.

Las aplicaciones benéficas de este principio incluyen:

- Ventaja para el desarrollo de las políticas, estrategias y la creación de ventajas competitivas mediante el desarrollo de alianzas estratégicas o asociaciones con los proveedores.

- Permite establecer objetivos y metas más retadoras mediante el involucramiento y participación temprana de los proveedores.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Dentro de la gestión operativa, permite crear y administrar relaciones con los proveedores para asegurar el suministro de bienes de manera confiable, a tiempo y sin defectos.
- Optimización de costos y recursos.
- Favorece la gestión de recursos humanos al desarrollar e incrementar las capacidades de los proveedores, a través del entrenamiento y esfuerzos conjuntos de mejora.
- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Al estar integrados con la organización, los proveedores, deberían adaptarse rápidamente a las necesidades de la empresa si quieren mantener o aumentar su nivel de negocio. Pues si el proveedor no es capaz de satisfacer las necesidades de la empresa, no se podrán satisfacer las necesidades de los consumidores.

2.2.5. International Organization for Standardization. ISO

La Organización Internacional de Normalización o ISO (del griego, ἴσος (isos), 'igual'), nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional¹⁰.

¹⁰ www.wikipedia.com

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 162 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. La Organización Internacional de Normalización (ISO), con sede en Ginebra, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. El contenido de los estándares está protegido por derechos de copyright y para acceder ellos el público corriente debe comprar cada documento, que se valoran en francos suizos (CHF).

Está compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

Cuando las organizaciones tienen una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos de un proveedor, el riesgo de hacer negocios con dicho proveedor se reduce en gran medida, y si los estándares de calidad son los mismos para todo el mundo, el comercio entre empresas de diferentes países puede potenciarse en forma significativa.

Durante las últimas décadas, organizaciones de todos los lugares del mundo se han estado preocupando cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades

de sus clientes, pero las empresas no contaban, en general, con literatura sobre calidad que les indicara de qué forma, exactamente, podían alcanzar y mantener la calidad de sus productos y servicios.

De forma paralela, las tendencias crecientes del comercio entre naciones reforzaba la necesidad de contar con estándares universales de la calidad. Sin embargo, no existía una referencia estandarizada para que las organizaciones de todo el mundo pudieran demostrar sus prácticas de calidad o mejorar sus procesos de fabricación o de servicio.

2.2.6. ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión

“Norma específica en cuanto a los requisitos de servicio para organizaciones y profesionales que llevan a cabo investigaciones de mercado, social y de opinión.

Busca hacer aplicables los estándares de calidad establecidos a nivel internacional”

El proyecto de elaboración de la norma ISO 20252:2006 inicio en 2003 con AENOR¹¹ (Representantes de ISO en España) como coordinador de proyecto. Esta normativa es el resultado del trabajo del comité técnico ISO/TC 225 de la ISO, integrado por técnicos designados en representación de las Empresas Certificadoras de 30 países de todos los continentes, entre los que se contaban como miembros activos (Argentina, Australia, Francia, Alemania, Italia, Japón, México, Rusia, España y UK entre otros).

2.2.7. Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad

Un documento es información (datos que poseen significado) en su medio de soporte (registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe,

¹¹ Asociación Española de Normalización y Certificación

norma). El uso de la documentación en una organización sirve para lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente y el mejoramiento de la calidad, proveer información apropiada en el momento justo, llevar una adecuada trazabilidad, proporcionar evidencias objetivas y evaluar la eficacia e idoneidad de un sistema de gestión de calidad de manera continua.

El siguiente diagrama representa la pirámide de documentación de un sistema de gestión de calidad. El tercer nivel proporciona detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y registrar resultados como base fundamental. Posteriormente el segundo nivel determina la información específica sobre los procedimientos de cada área de la gerencia (quien, cómo, dónde, cuándo, qué y porqué efectuar las actividades). El primer nivel indica el documento que gestiona todo el sistema de calidad de una empresa.

Figura 2. Pirámide documental del SGC.



Fuente: Wikipedia

2.2.8. Auditoría de un sistema de gestión de calidad

La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia. Es

un examen objetivo realizado por personas calificadas para evaluar sistemas de calidad. Sus resultados son utilizados para establecer acciones correctivas y preventivas en las áreas donde se han encontrado no conformidades¹².

2.2.9. Beneficios de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Una vez la empresa toma la decisión de implementar un Sistema de gestión de Calidad en el desarrollo de su actividad recibe entre otros los siguientes beneficios:

- Control y reducción de costos mediante la eliminación de desperdicios dentro de los procesos internos de la organización.
- Optimización de los recursos con que cuenta la empresa para la prestación del servicio de investigación.
- Efectividad mediante la optimización de la calidad de los proyectos realizados.
- Mejoramiento de la imagen y credibilidad en mercados internacionales que se traduce en mayor confianza y lealtad de los clientes.
- Mejoramiento de la cultura organizacional y el compromiso de cada uno de sus empleados con la calidad del servicio.
- Mejoramiento continuo y estandarización de cada uno de sus procesos.

2.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

La investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing¹³.

¹² HOYOS, William. Un libro de Calidad. 1ra ed. Bucaramanga: División editorial y publicaciones UIS. Pág. 136

¹³ MALHOTRA, Naresh. Investigación de Mercados: Un Enfoque Práctico. 4ta ed. Prentice Hall, 2000, Pág. 7.

2.3.1. El proceso de investigación de mercados

Se considera que el proceso de investigación de mercados consta de seis pasos que se describen a continuación:

- **Definición del problema.** El primer paso en cualquier proyecto de investigación de mercados es definir el problema. Al hacerlo, el investigador debe considerar el propósito del estudio, la información antecedente pertinente, la información que se necesita y la forma en que se utilizara para la toma de decisiones. La definición del problema supone hablar con quienes toman las decisiones, entrevistas con los expertos del sector, análisis de los datos secundarios y, quizás, alguna investigación cualitativa, como las sesiones de grupo. Una vez que el problema se haya definido de manera precisa, es posible diseñar y conducir la investigación de manera adecuada.
- **Desarrollo del enfoque del problema.** El desarrollo del enfoque del problema incluye la formulación de un marco de referencia objetivo o teórico, modelos analíticos, preguntas de investigación e hipótesis, e identificación de la información que se necesita. Este proceso está guiado por conversaciones con los administradores y los expertos del área, análisis de datos secundarios, investigación cualitativa y consideraciones pragmáticas.
- **Formulación del diseño de investigación.** Un diseño de investigación es un esquema para llevar a cabo un proyecto de investigación de mercados. Expone con detalle los procedimientos necesarios para obtener la información requerida, y su propósito es diseñar un estudio que ponga a prueba las hipótesis de interés, determine las posibles respuestas a las preguntas de investigación y proporcione la información que se necesita para tomar una decisión. El diseño también incluye la realización de investigación exploratoria, la definición precisa de variables y el diseño de las escalas adecuadas para medirlas. Debe abordarse la cuestión de cómo deberían obtenerse los datos de los participantes. También es necesario diseñar un cuestionario y un plan

de muestreo para seleccionar a los participantes del estudio. De manera más formal, la elaboración de un diseño de investigación incluye los siguientes pasos:

- a) Definición de la información necesaria
 - b) Análisis de datos secundarios
 - c) Investigación cualitativa
 - d) Técnicas para la obtención de datos cuantitativos (encuesta, observación y experimentación)
 - e) Procedimientos de medición y escalamiento
 - f) Diseño de cuestionarios
 - g) Proceso de muestreo y tamaño de la muestra
 - h) Plan para análisis de datos
-
- **Trabajo de campo o recopilación de datos.** La recopilación de datos implica contar con personal o un equipo que opere ya sea en el campo, como en el caso de las encuestas personales, desde una oficina por teléfono, por correo, o electrónicamente. La selección, capacitación, supervisión y evaluación adecuadas del equipo de campo ayuda a minimizar los errores en la recopilación de datos.

 - **Preparación y análisis de datos.** La preparación de los datos incluye su revisión, codificación, transcripción y verificación. Cada cuestionario o forma de observación se revisa, y de ser necesario, se corrige. Se asignan códigos numéricos o letras para representar cada respuesta a cada pregunta del cuestionario. Los datos de los cuestionarios se transcriben o se capturan en cintas o discos magnéticos, o se introducen directamente a la computadora. Los datos se analizan para obtener información relacionada con los componentes del problema de investigación de mercados y, de esta forma, brindar información al problema de decisión administrativa.

- **Elaboración y presentación del informe.** Todo el proyecto debe documentarse en un informe escrito donde se presenten las preguntas de investigación específicas que se identificaron; donde se describan el enfoque, el diseño de investigación y los procedimientos utilizados para la recopilación y análisis de datos; y donde se incluyan los resultados y los principales resultados. Los hallazgos deben presentarse en un formato comprensible que facilite a la administración su uso en el proceso de toma de decisiones. Además, debe hacerse una presentación oral par la administración, en la cual se usen tablas, figuras y graficas para mejorar su claridad e influencia.¹⁴

2.3.2. Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno. Utiliza descripciones detalladas de hechos, citas directas del habla de las personas y extracto de documentos, para construir un conocimiento de la realidad social.

2.3.3. Investigación cuantitativa

La metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad

¹⁴ MALHOTRA, Naresh. Investigación de Mercados: Un Enfoque Práctico. 4ta ed. Prentice Hall, 2000, Pág. 10-12.

entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en cuál dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos:

2.3.4. Semiótica

Figura 3. Proceso de la investigación Semiótica.



Fuente: Feedback

2.3.5. Proyectos realizados en el sector

En el sector de la investigación de mercados en Colombia, se han desarrollado proyectos de implementación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 22522:2006 en las empresas Ipsos, Napoleón Franco, Yanhaas, Brandstrat S.A, Datexco y Millwardbrown Colombia. Proyectos que han sido realizados bajo la consultoría de la Fundación Opción Social, empresa que se constituye como la unión del interés de un equipo interdisciplinario de profesionales, convencidos de que la excelencia de las

organizaciones tanto del sector público y privado, se puede lograr a través del Desarrollo organizacional.

El equipo de consultores que son parte de la Fundación Opción Social, son profesionales altamente capacitados y especializados en las distintas normas y compañías dependiendo del sector, que además de manejar importantes metodologías de consultoría, son todos Auditores en las distintas normas en las que prestan el Servicio de Consultoría para el Diseño, Implementación y Verificación de Sistemas de Gestión de calidad.

El proceso de certificación en ISO 20252:2006 comienza en el año 2008 cuando IPSOS NAPOLEÓN FRANCO, miembro de Esomar World Research, solicita los servicios de la Fundación para implementar un sistema de Gestión de Calidad bajo estos lineamientos, en miras de ser reconocidos como la primera empresa en certificarse. La empresa que se describe como una organización de profesionales apasionados por la investigación que aspira a dar voz a ciudadanos y consumidores, de manera que la sociedad y el mercado puedan atender mejor sus necesidades, es una compañía cuyo único enfoque es la investigación de mercados basada en el consumidor con raíces en la realidad y que cuenta con 5 unidades de negocio, cada una especializada en diferentes áreas de influencia de la investigación de mercados y la opinión pública, se convierte en octubre del 2008 en la primera empresa en Latinoamérica en certificarse en la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, objetivo que fue logrado gracias a un equipo humano competente y motivado, con estrictos controles de calidad en la recolección de información y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de todos sus procesos, dentro de una empresa sólida y rentable. En el 2009, aparece la segunda empresa en implementar la norma y certificarse en Colombia. YANHAAS, cuya misión es identificar oportunidades e insights para sus clientes a partir de investigaciones de mercados oportunas y confiables, mediante la implementación de metodologías

idóneas por parte de un equipo humano competente, es miembro de AGORA (Asociación de Empresas de Investigación de Mercados y de Opinión), bajo la presidencia de Catalina Mejía, también al mando de la asociación, quien brindó un compromiso total por parte de la dirección y el apoyo necesario para alcanzar este logro. A partir del 2009, ya certificados en ISO 22522:2006, la empresa ha seguido implementando metodologías en pro del mejoramiento continuo de la organización y la satisfacción de sus clientes.

Otra de las empresas destacadas del sector que se unió al proceso, fue BRANDSTRAT S.A, una organización de Investigación de Mercados y consultoría en estrategia que acompaña el diseño, perfeccionamiento y seguimiento de las acciones de negocio de sus clientes, apasionados por lograr el alcance de sus objetivos, fue creada en el año 2002 y se comprometió plenamente con el proyecto en el año 2010, convirtiéndose en otra de las empresas en cumplir con los lineamientos de la norma.

La Fundación Opción Social desarrollo, en cada una de las empresas mencionadas y reconocidas hasta el momento en el país, procesos de consultoría a partir de los Esquemas de Gestión desarrollados por la Japanese Union of Scientifics and Engineers (JUSE) y validados por American Society for Quality (ASQ). La Consultoría prestada ha sido centrada en la Transferencia de Conocimiento de herramientas gerenciales para lograr mejores resultados y crecer donde el principal enfoque del trabajo que se ha venido realizando en Colombia es el Sistema de Empoderamiento de los miembros de cada organización, pues el éxito de la consultoría en cada proyecto realizado, se encuentra en dar la formación y las herramientas necesarias para que los integrantes de la empresa conozcan y puedan mantener en el tiempo sus Sistemas de Gestión de Calidad, pero además de mantenerlo tengan la capacidad de evaluarlo constantemente y transformarlo frente a las nuevas necesidades que surjan dentro de la organización.

3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

FEEDBACK PROFILE S.A es una agencia con 17 años de experiencia en investigación de Mercados, que pone el conocimiento del consumidor, al servicio de la toma de decisiones concretas de marketing.

3.2. OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto principal la realización de investigaciones de Mercado, de Opinión Pública, Publicitarios y en general la totalidad de las actividades relacionadas con la Publicidad, el Marketing y el Mercado de bienes inmuebles o muebles.

3.3. MISIÓN

Feedback hace investigaciones de mercados para poner el conocimiento del consumidor al servicio de la toma de decisiones de marketing, que creen valor para las marcas y apoyen el crecimiento de los negocios de nuestros clientes, a través de:

- Utilizar procesos de Investigación válidos y confiables.
- Ofrecer metodologías innovadoras, con claros soportes en diferentes ciencias.
- Realizar análisis profundos, estratégicos, aplicados y accionables.
- Con personal altamente capacitado y estimulado frente a los retos diarios del trabajo.

3.4. VISIÓN

Feedback en el 2013 quiere ser la empresa con el más alto grado de credibilidad en el mercado.

3.5. CAMARA DE COMERCIO

- NOMBRE: Feedback Profile S.A.
- N.I.T. 830136203-4
- FECHA DE CONSTITUCIÓN: Por escritura pública No. 0000267 de la Notaria 44 de Bogotá D.C. del 19 de Febrero de 2004, inscrita el 1 de Marzo de 2004 bajo el número 00922482 del libro IX.
- DIRECCIÓN COMERCIAL: Calle 93 # 15-40 Piso 2. Bogotá D.C.
- EMAIL COMERCIAL: Angela.parra@fb.com.co
- REPRESENTANTE LEGAL: Rosalba de las Mercedes Olivella Wandurraga. C.C. 36555868.

3.6. PRINCIPIOS DE FEEDBACK PROFILE S.A.

Sus investigaciones se basan en los siguientes principios:

- Identificación y focalización en los problemas de información y marketing.
- Metodologías con soportes teóricos sólidos en diferentes ciencias.
- Procesos de investigación válidos y confiables.

- Aliados estratégicos de sus clientes.

3.7. TAMAÑO

La empresa cuenta con 22 empleados directos y 3 contratados por prestación de servicios actualmente. Su estructura organizacional está establecida por áreas de trabajo (administración, logística y operaciones) tal como se muestra en el organigrama y uno de los objetivos iniciales del proyecto es determinar un mapa de procesos para el desarrollo de los proyectos de investigación. Ver Anexo 2.

3.8. SERVICIOS

Realiza proyectos de investigación cualitativos (que, porque), cuantitativos (que, cuanto) y semióticos (como, qué hacer para). Ofrece estudios de:

- Conocimiento básico del consumidor: Insights, etnográficos, pictográficos, semióticos, hábitos y actitudes.
- Conceptos: Evaluación/Desarrollo de conceptos de productos, posicionamiento y comunicación.
- Producto: Marketing Mix, organolépticos, evaluación del desempeño.
- Marca y categoría: Barreras detonantes, imagen y posicionamiento, migración.
- Empaque: Estudio de desarrollo de ideas, evaluación de diseños de etiqueta/empaque. Trade marketing: Árbol de decisión, evaluación de promociones e influencia de canales.

- Servicio al cliente: Ciclos de servicio, momentos de verdad y satisfacción del cliente.

3.9. COBERTURA

Su trabajo en Colombia y toda el área Andina son su fortaleza con experiencia también en Centro América, el Caribe y el sur de La Florida. Feedback respalda sus proyectos de investigación con certificación exclusiva en el manejo de técnicas semióticas y el apoyo del departamento de neuropsicología del instituto Colombiano de Neurociencia.

3.10. PRINCIPALES CLIENTES

En sus 17 años de experiencia Feedback ha realizado estudios a diversos tipos de clientes tales como:

- Unilever, 16 años de trabajo continuo. Promedio de 40 proyectos al año en los últimos 4 años. Feedback le ha desarrollado proyectos en 8 países en la región Andina y Centroamérica trabajando todas sus categorías: HPC y FOODS.
- Postobón S.A: 12 años de trabajo continuo. Promedio de 10 proyectos al año en los últimos 4 años. Trabajo en más de 6 ciudades para jugos, aguas, te, energéticas y gaseosas. Es el Principal comprador de nuestra metodología ICONOS GRÁFICOS. Diagnóstico de la categoría y ocasiones de consumo de las energizantes. Barreras y frenos de consumidor: categoría y marca.
- GM: 15 años de trabajo. Los primeros en hacer las clínicas de producto.

Entrenados por el diseñador de las clínicas de vehículos en Detroit. Experiencia en clínicas en Colombia (3 ciudades), Ecuador y Venezuela.

- Haceb, 2 años de trabajo. Proyectos diagnósticos, de nichos de posicionamientos y análisis de la competencia. Apoyo en replanteamiento de vectores de posicionamiento para sus marcas.

Tabla 1. Principales clientes Feedback Profile S.A.

CLIENTE	PROYECTOS
UNILEVER	Rexona,Clinics,Valentines
WRANGLER	Jeans Wear
FAMISANAR	Proyecto más
SEATECH	Atún entretenido
KRAFT FOODS	
TERPEL	Oiltec
MEALS	CPT Heladeria
TELMEX	Avanzado
BANCO STDER	Imagen Grafica

Fuente: Feedback.

3.11. INSTALACIONES DE LA EMPRESA

FeedBack Profile S.A, ubicada en la Calle 93 # 15-40 Piso 2, en la ciudad de Bogotá D.C. cuenta con oficinas y salas de reunión que facilitan el desarrollo de proyectos de investigación diariamente, generando ambientes estructurados para optimizar el análisis y planeación de cada uno de sus equipos de trabajo.

4. DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1. NECESIDAD Y METAS DE FEEDBACK PROFILE S.A. FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Una vez se hace indispensable la presencia de un consultor externo en Feedback Profile S.A., y se realiza la contratación de este servicio a la Fundación Opción Social, organización que cuenta con la competencia adecuada para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, asegurando su eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo, se asignaron los recursos necesarios para apoyar y establecer prioridad al éxito del proyecto iniciando formalmente su desarrollo.

En esta etapa inicial, se realizaron reuniones en las instalaciones de Feedback con el fin de identificar las metas que se buscaban alcanzar a través de la implementación del SGC, examinando y asegurando objetivos claramente definidos y determinando el estado de la organización frente a la norma ISO 20252:2006.

Para ello fue indispensable la participación de la gerencia y los líderes de cada proceso (equipos de trabajo), quienes se comprometieron a garantizar que todas las actividades y planes establecidos desde el inicio formal del proyecto de implementación de un Sistema de Calidad y la evaluación exitosa del mismo, se realizaran a tiempo y permitieran el flujo adecuado de cada etapa del proceso.

En Feedback Profile S.A, el área administrativa no solo cumple con sus funciones de liderazgo y auditoria, sino que participa activamente en la operación de la empresa, actuando como guía interno de calidad dentro de la organización.

4.1.1. Presentación y sensibilización de la norma ISO 20252:2006 y su relación con la norma ISO 9001:2008

Se llevo a cabo una exposición de la norma a todo el equipo de Feedback para despertar la conciencia acerca de los requisitos del SGC en todo el personal que desarrollan actividades que afectan la calidad del servicio brindado por la organización y la imagen de la empresa en el sector.

Para ello se brindó la formación acerca de los conceptos básicos e indispensables de calidad y de la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión y la norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad, capacitación necesaria para la implementación del SGC en la empresa.

Mediante el uso de material electrónico y la entrega de una copia de la norma ISO 20252:2006 a cada participante de la reunión se procedió a realizar una retroalimentación y aporte de ideas frente al inicio del proyecto. La actividad fue dirigida por el equipo Auditor de la fundación y la gerencia de Feedback Profile S.A definiendo un cronograma general para la fase de diagnóstico de la siguiente manera:

- Introducción y Sensibilización.
- Taller de análisis y evaluación del estado actual de Feedback Profile frente a la norma.
- Informe de resultados del taller y retroalimentación.
- Formación del comité de calidad o personal encargado del óptimo desarrollo del proyecto en Feedback Profile S.A.
- Elaboración del cronograma a partir de los resultados del primer taller.
- Definición de la política y objetivos de calidad.
- Definición de los procesos clave de la prestación del servicio de investigación de mercados en Feedback Profile S.A.
- Planteamiento de los Indicadores de Gestión.

4.1.2. Análisis y auto diagnóstico inicial de Feedback Profile S.A. frente a la norma ISO 20252:2006

Con el fin de evaluar las diferencias existentes entre el estado de Feedback Profile S.A y los requisitos exigidos por la norma ISO 20252:2006, se programó una reunión para llevar a cabo un taller teórico-práctico, donde la gerencia y los líderes de cada equipo de trabajo de la empresa en acompañamiento del equipo de la Fundación Opción Social, reconocerían las falencias y fortalezas de la organización en relación con los DEBES de la norma.

A partir de la presentación y explicación de la norma ISO 20252:2006 y su relación con la norma ISO 9001:2008, los miembros de Feedback que participaron en el taller, se dividieron en grupos de tres (3) personas, para discutir cada requisito de la norma y determinar el grado de cumplimiento de la empresa frente a los mismos, acorde al método de calificación establecido en el taller. Ver Anexo 3.

Una vez recogidos los talleres diligenciados, se procede a realizar un promedio de los puntajes obtenidos para cada requisito de la norma, resaltando los puntos críticos y las fortalezas de la organización y se hace la retroalimentación y presentación del informe de resultados a los participantes del taller. Durante esta última socialización la gerencia presenta de manera formal al comité de calidad que fue conformado por un líder de calidad y los líderes de cada uno de los equipos de trabajo y a partir de la información recolectada hasta ese momento, se elaboró un cronograma de trabajo para iniciar con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Ver Anexo 4.

4.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE FEEDBACK PROFILE S.A.

Durante esta etapa se realizó la estructuración del marco estratégico de la compañía, para hacerlo compatible con los requisitos de la plataforma ideológica

de la norma ISO 20252:2006. Se diseñaron y ajustaron las definiciones estratégicas adoptadas por la organización con el objetivo de hacerlas coherentes con la norma internacional de Investigación de Mercados, Social y de la opinión, obteniendo así como entregables de esta fase del proyecto: Política y objetivos de calidad ajustados, diseño y elaboración del mapa de Procesos y los indicadores de gestión de la compañía.

4.2.1. Redacción de la política y objetivos de calidad

La norma ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, como se muestra en el tercer capítulo de la misma, presenta dentro de los requisitos del sistema de gestión de calidad, que el proveedor del servicio de investigación, en este caso la empresa Feedback Profile S.A., en su alta dirección o administración DEBE estar comprometida con la calidad del servicio al cliente, requisito indispensable para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, que puede ser evidenciado mediante la declaración de la política de la calidad y objetivos de la calidad de la empresa.

De esta manera, y teniendo en cuenta que al iniciar el proyecto, la organización no disponía de un documento que incluyera estos dos elementos, se procedió a redactar la política y objetivos de calidad, y se realizó una socialización al comité de calidad acerca de las generalidades y estructura del Manual de Calidad, de forma que los miembros de Feedback Profile S.A, asumieron la necesidad del mismo como documento importante a establecer dentro del sistema de gestión para su implementación y mejoramiento continuo.

4.2.1.1. POLÍTICA DE CALIDAD DE FEEDBACK PROFILE S.A.

Una vez entendida la política de calidad como el conjunto de directrices y objetivos generales de la organización en relación a la calidad, se procedió a redactar y ajustar la misma, acorde a las indicaciones de la alta gerencia y de los

objetivos planteados en la fase inicial de diagnóstico de la empresa, y con la participación de todo el comité de calidad, estableciendo la política de calidad de FeedBack Profile S.A de la siguiente forma:

“En Feedback Profile S.A. nos esforzamos continuamente por alcanzar un óptimo nivel de calidad en la prestación del servicio de Investigación de Mercados, superando las expectativas de nuestros clientes a nivel nacional e internacional. Con la participación de un equipo de trabajo comprometido con la creación de valor y el mejoramiento continuo, ofrecemos soluciones efectivas basadas en procesos de investigación válidos y confiables”

4.1.1.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE FEEDBACK PROFILE S.A.

El comité de calidad y la gerencia de la empresa establecieron objetivos de calidad, en todas las funciones y niveles operativos pertinentes dentro de la organización, necesarios para cumplir los requerimientos del servicio que ofrece la compañía y consistentes con la política definida anteriormente. Los objetivos de Calidad establecidos en Feedback Profile S.A son:

- *Satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo proyectos de investigación de mercados que cumplan con los más altos estándares de calidad.*
- *Implementar metodologías con soportes teóricos sólidos en los diferentes tipos de investigación que ofrece la empresa.*
- *Trabajar por el mejoramiento continuo de los distintos procesos que conforman la cadena de valor.*
- *Disponer del personal idóneo, altamente capacitado y comprometido con el desarrollo de proyectos de investigación de la mejor calidad.*
- *Estimular la labor desarrollada por cada uno de los integrantes de la compañía.*
- *Obtener rendimientos superiores al promedio eliminando cualquier tipo de desperdicio en la cadena de suministro.*

- *Trabajar continuamente en la innovación y desarrollo de nuevas metodologías de investigación.*

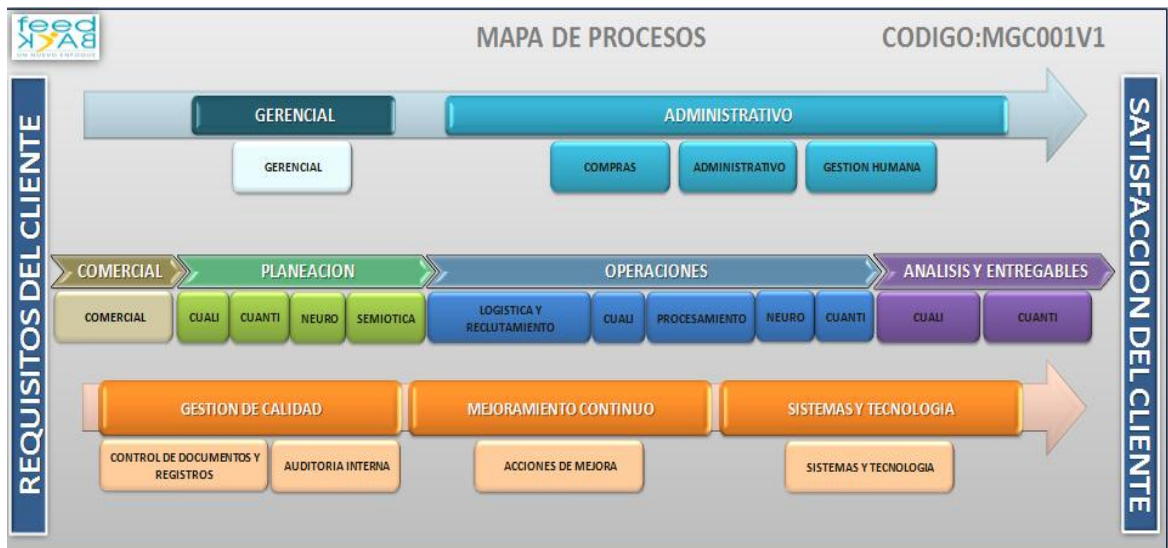
4.2.2. Diseño y elaboración del mapa de procesos

Mediante la realización de una reunión, en donde se discutieron los distintos procesos que hacen parte de la cadena de generación de valor, se determinó que en total serían nueve (9) los que conformarían el mapa y se dividieron dentro de los tres tipos de procesos así:

- **Procesos estratégicos**
Gerencial.
Administrativo.
- **Procesos operativos o clave**
Comercial.
Planeación.
Operaciones.
Análisis y Entregables.
- **Procesos de apoyo o soporte**
Gestión de Calidad.
Mejoramiento Continuo.
Sistemas y Tecnología.

Una vez establecida la anterior clasificación y aprobada por la gerencia de la empresa se realiza el diagrama del Mapa de Procesos de Feedback Profile S.A. de la siguiente manera:

Figura 4. Mapa de procesos de Feedback Profile S.A.



Fuente: Equipo de Calidad Feedback.

Además se elaboró un diagrama donde se relacionaban cada uno de los procesos que integraron el mapa anterior con una de las herramientas de mayor uso dentro de la compañía. La idea consistió en homologar los distintos procesos a las partes de un computador de la siguiente forma:

Figura 5. Esquema General Procesos FeedBack Profile S.A.



Fuente: Autor del Proyecto.

- **Procesos Gerencial y Administrativo (PROCESADOR).** Unidad central o unidad de control encargada de controlar o sincronizar el resto de componentes del sistema.
- **Proceso Comercial (UNIDAD DE CD).** Así como en el sistema informático la unidad de CD sirve para leer información o realizar transferencia de datos desde un medio externo, el proceso de Comercial se encarga de recibir la información necesaria para llevar a cabo un proyecto de investigación una vez el cliente solicita el servicio.
- **Proceso de Planeación (TECLADO).** En informática es un periférico de entrada o dispositivo que envía información a la computadora para que sea procesada acorde a las instrucciones. En feedback Profile S.A. el equipo de planeación se encarga de recibir la solicitud del cliente que viene del proceso de comercial y ajustar u organizar los recursos necesarios para iniciar un proyecto manipulando esa información recibida.
- **Proceso de Operaciones (DISCO DURO).** Es el elemento de almacenamiento permanente interno en el que se guardan los programas y archivos que se han creado. En el ámbito empresarial, serian cada una de las actividades que se desarrollan durante el trabajo de campo, junto con la información que se almacena para ser analizada posteriormente.
- **Proceso de Análisis y Entregables (IMPRESORA).** La impresora es un periférico de salida esencial de la PC, que imprime en físico la información. De la misma forma el equipo que participa en este proceso de análisis y entregables manipulan la información y elaboran el informe final que será entregado al cliente.
- **Proceso de Gestión de Calidad (MOUSE).** Cada vez que se mueve el ratón se envía una instrucción al computador para mover el puntero o cursor que

aparece en la pantalla, así como se realiza en Feedback Profile S.A el proceso de gestión o guía hacia el óptimo desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

- **Proceso de Mejoramiento Continuo (MANTENIMIENTO).** Como su palabra lo indica, este proceso en las dos interpretaciones se basa en identificar posibles fallas o defectos incluso antes de que sucedan e impidan el flujo adecuado de cada una de las actividades que generan valor en la organización. Se trata de mantener el sistema o restaurarlo a un estado ÓPTIMO de funcionamiento.
- **Proceso de Sistemas y Tecnologías (BASE DEL MONITOR).** Actúa como soporte o apoyo para el desarrollo de las actividades diarias de la organización facilitando el uso de los demás elementos que conforman el sistema.

4.2.3. Indicadores de gestión

Para determinar o medir el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Feedback Profile S.A, se ajustaron los indicadores de Gestión que la compañía aplicaba hasta el momento para evaluar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, estableciendo medidas confiables y validas para esta actividad.

Acorde al planteamiento inicial que presentó la compañía y el ajuste realizado se elaboro el Balance Score Card como herramienta de gestión estratégica de la organización. Ver Anexo 5.

5. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE DOCUMENTOS

Inicialmente se realizó una reunión con los líderes de proceso y el responsable del Sistema de Gestión de Calidad de Feedback Profile S.A para exponer los lineamientos e indicaciones necesarias durante el levantamiento de la documentación del SGC.

Uno de los entregables de esta reunión fue el primer procedimiento documentado que forma parte del proceso de Gestión de Calidad, PRSG001V1 Documentos y Registros, cuyo propósito fue establecer los lineamientos para controlar los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los documentos y registros de origen externo, de manera que cada uno de los participantes de la sesión entendiera de manera clara y precisa las indicaciones para una correcta documentación. Ver Anexo 6.

Una vez socializado el procedimiento, la siguiente actividad consistió en elaborar una lista de cada uno de los procedimientos por proceso necesarios para el adecuado desarrollo de la organización frente a los requisitos de la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, teniendo como soporte la estructura de la norma ISO 9001:2008.

Los resultados se describen a continuación en la tabla de relación de procedimientos por proceso que debía documentarse.

Tabla 2. Procesos y Procedimientos del SGC.

	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
1	GERENCIAL	PRGE001V1	Gerencial
2	ADMINISTRATIVO	PRAD001V1	Compras
		PRAD002V1	Gestión Humana
3	COMERCIAL	PRCO001V1	Comercial
4	PLANEACIÓN	PRPN001V1	Planeación Cualitativa
		PRPN002V1	Planeación Semiótica
		PRPN003V1	Planeación Neuromarketing
5	OPERACIONES CUALITATIVAS	PROC001V1	Logística y Reclutamiento
		PROC002V1	Campo Cualitativo
		PROC003V1	Procesamiento de Información
6	OPERACIONES SEMIOTICA	PROC004V1	Procesamiento y Análisis Semiótico
7	OPERACIONES NEUROCIENCIA	PROC005V1	Campo Neuromarketing
8	ANALISIS Y ENTREGABLES	PRAE001V1	Análisis y Entregables Cualitativo
9	SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	PRTE001V1	Sistemas y Tecnología
10	SISTEMA GESTION	PRSG001V1	Control Documentos y Registros
11	DE CALIDAD	PRSG002V1	Auditoría Interna
12	MEJORA	PRME001V1	Acciones de Mejora

Fuente: Autor del proyecto.

5.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Identificados los procesos claves, estratégicos y de soporte de Feedback Profile S.A incluidos en el mapa de procesos, se procedió a elaborar la caracterización o descripción de cada uno de ellos para facilitar un enfoque o visión integral a todos

los grupos de interés. Se identificó para cada proceso, todos los factores que intervienen en el mismo y que deben controlarse tales como: Responsable, Objetivo, Alcance, Proveedor y entradas del proceso, actividades, salidas y clientes del proceso, así como documentos de soporte e indicadores de gestión. Ver Anexo 7.

5.3. VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 20252:2006

Una vez realizado el acompañamiento y orientación a los responsables de procesos frente a la elaboración de los diferentes procedimientos documentados, para dar cumplimiento a los requerimientos de la normatividad, se trabajó con el líder de calidad de la empresa para analizar y verificar que efectivamente Feedback Profile S.A contaba con la documentación exigida por la norma ISO 20252:2006.

El proceso fue revisar cada uno de los requisitos y relacionar el documento que cumplía con las especificaciones allí mencionadas. El resultado de dicha revisión se describe en los siguientes apartados del presente libro.

5.3.1. Capítulo 3: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

Este apartado de la norma refiere los parámetros para definir las expectativas de la dirección general y administrativa en relación con la forma en que deben llevarse a cabo operaciones enfocadas hacia la calidad del servicio.

Muestra las directrices para una adecuada gestión de la gerencia de la organización asumiendo responsabilidades claras y compromiso con el sistema de calidad implementado en cada uno de los procesos que conforman la cadena de

suministro. De forma que para cumplir con estos requisitos se observó la necesidad de la elaboración de los siguientes documentos:

- **Declaración de la política y objetivos de calidad.** El compromiso firme y visible de la gerencia, su liderazgo y participación en la prestación de servicios y productos de óptima calidad se manifestó en la redacción de la política y los objetivos con que no se contaba al inicio del proyecto y que serán incluidos en el manual de calidad de la empresa.
- **Gerencial. PRGE001V1.** Este procedimiento describe el seguimiento que realiza la dirección de la organización y el trabajo constante por el mejoramiento del sistema de gestión de calidad. Ver Anexo 8.
- **Control de documentos y registros. PRSG001V1.** Este procedimiento forma parte del proceso de Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con el numeral “3.1 Organización y Responsabilidades” y el numeral “3.3 Requisitos de la Documentación”, que establece que la alta dirección debe asegurar que el SGC de la organización esté documentado apropiadamente. Ver Anexo 6.
- **Acciones de mejora. PRME001V1.** Como parte del proceso de mejoramiento continuo este procedimiento cumple con lo establecido en el numeral “3.1 Organización y Responsabilidades”, asegurando que la dirección es responsable del desarrollo, implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Ver Anexo 9.
- **Organigrama Feedback Profile S.A.** Este documento representa la estructura de Feedback Profile S.A. mostrando un esquema de la jerarquía y cargos existentes en la organización. Ver Anexo 2.
- **Gestión humana. PRAD003V1.** Este procedimiento establece los parámetros y directrices a seguir para los procesos de Selección,

Contratación, Capacitación y Evaluación del personal vinculado laboralmente a la organización. Ver Anexo 10.

- **Asistencia a capacitaciones. FRAD020V1.** Para asegurar que todas las partes involucradas en el desarrollo de los proyectos de investigación estén familiarizados con los códigos éticos y profesionales nacionales e internacionales aplicables y legislación relevante tales como la norma ISO 20252:2006 y el Código ESOMAR se diligencia el formato de asistencia a capacitaciones una vez se recibe dicha capacitación. Ver Anexo 11.
- **Manual de manejo de la información. MNAD004V1.** La empresa cuenta con un manual que describe detalladamente la forma de procesamiento de la información en la red. Ver Anexo 12.
- **Compras. PRAD002V1.** Se establecen los parámetros y actividades necesarias para un adecuado proceso de selección, control y evaluación de proveedores de bienes y servicios de la empresa. Ver Anexo 13.
- **Selección de proveedores. FRAD001V1.** El formato selección de proveedores incluye descripción de Perfiles y Características de Servicios que evalúa para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos de Proveedores de la compañía. Ver Anexo 14.
- **Base de datos de proveedores. FRAD002V1.** Se diseño una base de datos en Microsoft Office Access para almacenar la información relevante acerca de los proveedores ya aprobados para su contratación en Feedback y realizar la solicitud de servicios de una manera más eficaz.
- **Auditoría interna. PRSG002V1.** Se establecen los parámetros e indicaciones para realizar el seguimiento adecuado a los procesos claves de la organización y su sistema de gestión de calidad. El procedimiento

menciona a su vez los formatos requeridos para realizar el programa de auditoría, plan, listas de chequeo e informe final. Ver Anexo 15.

5.3.2. Capítulo 4. Gestión del trabajo técnico de la investigación

Respuesta a las solicitudes de investigación

Este numeral de la norma determina los parámetros y las pautas necesarias que deben seguirse al responder una solicitud generada por un cliente a la organización para la prestación del servicio de investigación de mercados. Una vez analizado y revisado este numeral con el líder de calidad de Feedback Profile S.A., se elaboraron algunos documentos y se rediseñaron otros que ya existían en la empresa y que cumplían lo establecido en este apartado de la norma:

- **Comercial cualitativo. PRCO001V1.** Establece las actividades necesarias e indicaciones fundamentales dentro del proceso de comunicación con el cliente, para responder sus solicitudes, a través de propuestas o cotizaciones. Ver Anexo 16.
- **Tráfico interno. FRCO002V1.** Este formato establecido en el procedimiento comercial, permite registrar la reunión semanal que realiza cada Director de cuentas junto con su equipo de trabajo, para revisar el estado de las propuestas y proyectos a su cargo, y determinar la disponibilidad de recursos requeridos para su desarrollo y su viabilidad. Ver Anexo 17.
- **Propuesta cualitativa. PLCO001V1.** La organización contaba inicialmente con una plantilla para la realización de propuestas o cotizaciones de proyectos de investigación que fue modificada de forma que incluyera entre otros los siguientes ítems:

- Objetivos y Metodología.
- Alcance.
- Muestreo y ponderación.
- Descripción de la recogida y proceso de datos.
- Análisis secundarios cuando a ello hubiere lugar.
- Entrega y presentación de resultados.
- Subcontratación de fases individuales de la investigación.
- Cumplimiento con la norma ISO 20252:2006. Ver Anexo 18.

Calendario del proyecto

Una vez aprobada la propuesta para la realización de un proyecto de investigación, el equipo de trabajo al que se le asignó la cuenta, elabora el cronograma de proyecto, para que una vez aprobado por el director de cuentas, sea enviado al cliente para su aprobación. Los documentos que detallan esta labor son:

- **Planeación Cualitativa – Semiótica – Neuro marketing. PRPN001V1-PRPN002V1-PRPN003V1.** Este procedimiento describe los lineamientos necesarios para el desarrollo de la planeación de estudios cualitativos desde la solicitud de la OP para el estudio hasta la realización de la prueba piloto. Ver Anexos 19-21.
- **Cronograma de proyecto. FRPN002V1.** Este formato es el documento utilizado por el equipo de trabajo para registrar el calendario de las fases del proyecto a realizar y que s enviado al directo de cuentas y al cliente. Ver Anexo 22.

Asistencia y cooperación con clientes

Este apartado de la norma establece los parámetros necesarios para informar y facilitar al cliente su seguimiento al proyecto de investigación. Algunos aspectos

de éste numeral ya se especifican en los procedimientos Comercial, Planeación Cualitativa, Planeación Semiótica, Planeación Neuromarketing que se mencionan anteriormente. Los demás formatos y documentos requeridos para cumplir con estos DEBES son:

- **Brief. FRCO001V1.** Este formato permite documentar cualquier briefing que realiza el cliente una vez solicita y aprueba la propuesta del proyecto de investigación.
- Además del anterior formato el procedimiento de Planeación establece el uso de: Filtro Control (FRPN003V1), Guía de discusión (FRPN004V1), Guía de Observación (FRPN005V1), Auto diligenciamiento escrito (FRPN006V1), Matriz de Observación (FRPN007V1), como formatos que una vez diligenciados son enviados al cliente para su revisión y aprobación.

Cuestionarios y guías de discusión

La evidencia del cumplimiento de la norma ISO 20252:2006 respecto a la elaboración y diseño de cuestionarios, traducción, pilotaje, Briefing y formación de los entrevistadores y moderadores se describe en los procedimientos de Planeación Cualitativa, Semiótica y de Neuromarketing. Los resultados del pilotaje de cuestionarios son registrados en el formato Reporte de Prueba Piloto. FRPN009V1. Ver Anexo 23.

Gestión del muestreo y proceso de datos

Para documentar el diseño de la muestra, así como las características y detalles de esta fase del proyecto de investigación, se debe diligenciar el formato Diseño Muestral (FRPN015V1), donde cada equipo de trabajo registra la metodología de recolección de la información, el tamaño y definición de la muestra, para cada uno de los proyectos realizados. Ver Anexo 24.

Control de la ejecución de la investigación

Este apartado de la norma establece como requisito que la organización debe controlar que el proyecto de investigación se lleve a cabo acorde a las especificaciones del cliente, frente a los procedimientos de muestreo, diseño de instrumentos, recolección de información, análisis y elaboración de resultados e informe del estudio. Para evidenciar este requisito, los procedimientos que forman parte del proceso de planeación, establecen los lineamientos necesarios para el desarrollo de todo el estudio.

Documentos, materiales y productos de la investigación

El tratamiento y almacenamiento de los materiales suministrados por el cliente, así como la protección eficaz de cualquier documento, son aspectos que se especifican dentro de los requisitos especiales del procedimiento:

- **Logística y reclutamiento. PROC001V1.**

En éste documento se establecen los lineamientos necesarios para el desarrollo del reclutamiento, así como para la contratación de toda la logística necesaria, en la ejecución de estudios cualitativos. Ver Anexo 25.

Resultados y registros de la investigación

El numeral 4.8 y 4.9 de la norma ISO 20252:2006 establece los lineamientos necesarios para realizar la documentación, conclusiones, presentación de resultados, publicación en caso de acuerdo contractual con el cliente, identificación de los registros del estudio, retención, archivo, acceso seguro y manejo electrónico de información relacionada con los proyectos de investigación que realice Feedback Profile S.A como proveedor de este servicio a sus clientes. Se evidencia en el procedimiento de Comercial, en la actividad de creación de carpetas y archivo de la información por proyecto, en los requisitos especiales de los procedimientos de planeación y en los siguientes procedimientos:

- **Procesamiento de la información. PROC003V1.** Este procedimiento establece las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de la información física y digital relacionada con los estudios realizados, verificando la correcta realización del pre análisis y transcripciones, así como la adecuada disposición de las carpetas y documentos en la red durante la ejecución de cada estudio y a su cierre. Ver Anexo 26.

- **Procesamiento y análisis semiótico. PROC004V1.** Este procedimiento define las actividades relacionadas con el desarrollo de estudios semióticos. Ver Anexo 27.

- **Sistemas y tecnología. PRTE001V1.** Este procedimiento fue documentado para establecer las actividades necesarias para responder a las necesidades tecnológicas de la compañía mediante la correcta y oportuna gestión de los recursos tecnológicos. Ver Anexo 28.

- **Manual de sistemas y tecnología. MNTE001V1.** Al inicio del presente proyecto la organización contaba con un manual que fue incluido dentro del marco documental del Sistema de gestión de calidad pues detalla las políticas de back ups que existen en Feedback Profile S.A. para proteger adecuadamente los activos tecnológicos de la empresa y su información.

5.3.3. Capítulo 5. Recogida de datos

- **Generalidades**

La confidencialidad de la información y protección de la identidad de los entrevistados se establecen como requisitos especiales dentro de los procedimientos de planeación y se proporciona confianza a los entrevistados solicitando su autorización para el manejo de la información con fines únicamente de gestión de investigación mediante un consentimiento firmado por ellos tal como

se observa en el formato de consentimiento que se diligencia para cada participante.

- **Gestión, selección y formación del personal de campo**

Las actividades de solicitud de personal, preselección de candidatos, entrevista, selección final y entrenamiento por proyecto a personal (semestral) de campo se describen en el procedimiento documentado de Planeación Cualitativa, con los siguientes documentos como evidencia:

Solicitud de personal. FRPN010V1.

Resultados de entrevista. FRPN011V1.

Entrenamiento por proyecto. FRPN013V1.

- **Desarrollo de la recogida de datos**

Los lineamientos y actividades establecidas dentro del proceso de operaciones cualitativas y de Neuromarketing en Feedback se especificaron en los siguientes procedimientos:

- **Campo cualitativo. PROC002V1.** Este documento define las actividades relacionadas con el desarrollo de metodologías de tipo cualitativo, desde que se aprueban los filtros, hasta la realización del trabajo de campo, control de calidad de la labor realizada y evaluación de servicios por proyecto. Ver Anexo 29.
- **Campo neuromarketing. PROC005V1.** Este documento define las actividades relacionadas con el desarrollo de estudios d tipo experimental. Ver Anexo 30.
- Además de los anteriores procedimientos, existen como evidencia del cumplimiento con este apartado de la norma, el formato de Consentimiento Informado de Menores de Edad (FRPN008V1), la orden de trabajo de campo que se entrega al personal en la reunión de briefing del proyecto (FRPN009V1) y entrega de incentivos a terceros (FROC010V1).

- **Supervisión y registros de la recogida de datos**

Los procedimientos documentados dentro del proceso de operaciones, campo cualitativo y neuromarketing, detallan en el apartado de requisitos especiales que el Director de proyectos debe realizar supervisiones del trabajo de campo al 5% como mínimo incluyendo: Población, estímulos de orden y calidad, procedimientos acorde a los diseños metodológicos establecidos y verificación del adecuado funcionamiento del equipo. Para dicha actividad se diligencia el formato de Supervisión a Campo (FROC009V1).

5.3.4. Capítulo 7. Informe del proyecto de investigación

Los lineamientos necesarios para realizar el análisis, elaboración y presentación de informes cualitativos, semióticos y de tipo experimental en Feedback Profile S.A. se documentaron bajo el procedimiento Análisis y Entregables Cualitativo (PRAE001V1). Ver Anexo 31.

El apartado 7.3 de la norma, Investigación Cualitativa, donde se especifican los detalles que deben documentarse en el informe del estudio que incluyen como mínimo: nombre del cliente; nombre de la empresa; objetivos del estudio; población objetivo; número de entrevistados o número de grupos y número de participantes en los grupos; fecha y método del trabajo de campo; tipo de incentivos, si aplica; número de entrevistadores o moderadores; documentos, materiales o productos; guía de discusión y/o cuestionario de la entrevista y una declaración de que los resultados del estudio no son extrapolables a la población en su totalidad, se evidencian en la plantilla diseñada para la elaboración del informe final, Informe Final (PLAE001V1). Ver Anexo 32.

Una vez finalizada la fase de elaboración de la documentación, se diseñó una tabla que relacionara directamente cada uno de los requisitos de la norma con los documentos o registros de los mismos en Feedback Profile S.A. de forma que nos

permitiera estar seguros de que cumplíamos a cabalidad con cada uno de los DEBES que la norma exige y que la empresa pretendía cumplir acorde al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN FEEDBACK PROFILE S.A.

Gracias a la continua comunicación entre la Fundación Opción Social, el líder de calidad de Feedback Profile S.A y los responsables de levantar cada documento mediante encuentros presenciales, llamadas telefónicas y retroalimentación por correo electrónico, una vez ajustados todos los requisitos expuestos en la norma con la documentación elaborada, el equipo consultor de la Fundación acompañó al responsable del SGC (Líder de Calidad) de Feedback , en la divulgación y explicación de los procedimientos propios del Sistema de Gestión de Calidad diseñado para la organización, con el fin de lograr una óptima implementación del mismo.

Esta fase del proyecto consistió básicamente en la difusión y aplicación de toda la documentación recogida en la etapa anterior por medio de actas de divulgación y reuniones con todo el personal de la compañía.

5.5. SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU DOCUMENTACIÓN

La primera parte de la etapa de implementación de la fase de implementación consistió en la capacitación y retroalimentación de todos los empleados de Feedback Profile S.A frente a los fundamentos y conceptos claves del proyecto que se estuvo realizando, las definiciones establecidas dentro del marco de diseño

del Sistema de Gestión de Calidad y la necesidad de un compromiso real con el proceso de mejoramiento continuo del mismo en la empresa.

En la socialización se dieron a conocer la política y objetivos de calidad planteados, así como el mapa de procesos y definición de los elementos claves de la cadena de suministro del servicio de investigación de mercados de la organización.

La idea principal de la reunión además de mostrar los aspectos anteriormente descritos consistió en afianzar y retroalimentar al personal no solo sobre el sistema de gestión de calidad en general, sino en la norma ISO 20252:2006 y la forma en que empezaría la empresa a cumplir con sus requisitos.

Una vez socializado el marco conceptual del sistema de gestión de calidad y lograr que cada empleado se identificara como parte activa en un proceso dentro de la cadena de suministro, se realizaron reuniones con los directores de cuenta y líderes de cada equipo de trabajo, para entregar la debida documentación en sus áreas de trabajo y asegurar el adecuado diligenciamiento y almacenamiento de la misma.

6. AUDITORÍA INTERNA

6.1. GENERALIDADES

Se inició el proceso de evaluación del SGC mediante auditorías y revisiones que se llevaron a cabo con determinada frecuencia para verificar la aplicación y eficacia del proceso y asegurar una cultura de mejoramiento continuo en toda la organización. El cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad se evaluó a través de la realización de dos auditorías para cada área de trabajo usando las listas de verificación que se crearon en base a los procedimientos previamente documentados con las responsabilidades definidas y sus requisitos. El proceso consistió en certificar los auditores internos en Feedback Profile S.A., diseñar el plan de auditorías y establecer fechas para las mismas y crear un informe con acciones correctivas y preventivas acorde a los hallazgos encontrados para cada una de ellas, tal como se describe en los siguientes apartados.

6.2. FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

En esta etapa se brindó una capacitación frente a los principales requisitos de la norma ISO 20252:2006, así como a los lineamientos de verificación y rutas críticas de auditoría al grupo de auditores internos establecido por la empresa.

Lo anterior dio como resultado el contar con un equipo de auditores con el conocimiento y capacidad de verificar los principales requisitos no solo de la norma ISO 20252:2006 en cada uno de los procesos de la organización, sino

personas que actuaron desde ese momento, como veedores del adecuado desarrollo de cada uno de los estudios que la compañía ejecuta.

Se realizó una capacitación al líder de calidad de Feedback y algunos líderes de procesos frente a las técnicas y factores claves del concepto de auditoría para certificar a los participantes como auditores internos de la organización.

El curso fue dirigido por la directora del proyecto de Feedback en la Fundación Opción Social, la Dra. Claudia Osma Guerrero, quien cuenta con el perfil profesional requerido para dicha labor y que dio a conocer al equipo auditor la metodología necesaria para la realización de auditorías internas de un Sistema de Gestión de Calidad, y en específico, bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006 a través de un entrenamiento teórico-práctico.

El temario de la formación de auditores internos de calidad (Norma ISO 20252:2006) se describen en la tabla a continuación:

Tabla 3. Temario formación auditores internos.

TEMA	DURACIÓN (MIN)
PRIMER DÍA DE FORMACIÓN	
<i>Definiciones claves del proceso de auditoría</i>	30
<i>Perfil del auditor</i>	30
1. Características deseables	
2. Características no deseables	
<i>Habilidades a desarrollar</i>	60
1. Comunicación oral	
2. Comunicación escrita	
3. Lenguaje Corporal	

<i>Proceso de Auditoría</i>	90
1. Criterios de Auditoría	
2. Objetivos de la auditoría	
3. Beneficios	
4. Tipos de auditoría.	
<i>Requisitos previos de la auditoría interna</i>	60
<i>Planeación de la auditoría</i>	60
<i>Programación</i>	60
<i>Listas de verificación</i>	30
<i>Desarrollo de la auditoría interna</i>	60
SEGUNDO DÍA DE FORMACIÓN	
<i>Control y monitoreo por parte del auditor líder</i>	30
<i>Evidencia de la auditoría</i>	30
<i>Informe Final</i>	60
<i>Clasificación de las no conformidades</i>	60
<i>Taller 1: Programa de auditoria</i>	60
<i>Taller 2: Planeación</i>	60
<i>Taller 3: Lista de verificación</i>	60
<i>Taller 4: Informe Individual de hallazgos</i>	60
<i>Taller 5: Informe compilado de la auditoría</i>	60
TIEMPO TOTAL (HORAS)	16

Fuente: Autor del Proyecto.

6.3. PROGRAMACIÓN Y PLANEACIÓN PRIMERA AUDITORÍA

Definió el motivo de la auditoría y se determinó su alcance durante una reunión del equipo auditor, el líder de calidad y el equipo de la Fundación Opción Social. Una vez determinada la fecha de realización de la primera auditoría, se registraron

los resultados de la reunión en el formato FRSG004V1 Programación de auditorías y una vez diligenciado se comunicó a toda la organización mediante correo electrónico. Ver Anexo 33.

6.4. EJECUCIÓN DE LA PRIMER AUDITORÍA

Con la aprobación de la dirección administrativa de la empresa y el comunicado general que se realizó a todo el personal, se realizó la primera auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad en Feedback Profile S.A. los días 17 y 18 de noviembre de 2010. El equipo auditor fue liderado por el equipo de la Fundación Opción Social, la Auditora Líder para Feedback, Claudia Osma y la auditora Junior, Martha Mancilla, junto con el líder de calidad de la empresa.

Después de diseñar el plan de auditoría acorde al programa, el equipo encargado de realizar la auditoría elaboró las listas de verificaciones acorde a los procedimientos previamente documentados. Allí se registraron los hallazgos y no conformidades.

6.5. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME DE LA PRIMER AUDITORÍA.

Los hallazgos encontrados durante la primer auditoría por el equipo auditor, después de haber sido reportados en las listas de verificación, se tuvieron en cuenta para realizar el consolidado de todas las no conformidades, que no fueron consideradas como mayores o menores, sino como hallazgos críticos o hallazgos no críticos que de no ser monitoreados se pueden convertir en no conformidades.

El informe consolidado de la primera auditoría se describe a continuación:

6.5.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos establecidos en la norma ISO 20252:2006, Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, para los proyectos cualitativos, Semióticos y de Neuro Marketing en Feedback Profile S.A.

De esta manera se excluye el numeral seis de la norma, establecido para proyectos de investigación Cuantitativa, y la parte del numeral siete que indica los requerimientos para realizar un informe de los mismos a los clientes.

6.5.2. REPORTE DE AUDITORÍA POR PROCESOS

El proceso de Mejoramiento Continuo y auditoría interna no fue revisado durante la primera auditoría pues hasta ese momento no existían planes de acciones de mejora para realizar el cierre de hallazgos.

Los hallazgos críticos y no críticos encontrados durante la primera auditoría fueron socializados con los líderes de proceso y las personas involucradas en una reunión de cierre que fue dirigida por el líder de calidad y el auditor líder.

En la tabla 4, a continuación, se presenta el consolidado incluido en el informe final con los hallazgos reportados después de la primera auditoría interna y las acciones de mejora propuestas para darle tratamiento a los mismos.

Tabla 4. Reporte de primera auditoría.

REPORTE DE AUDITORÍA						
No.	PROCESO	NUMERAL ISO 20252:2006	CRITICO	NO CRITICO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES DE MEJORA
1	GERENCIAL	3.1	X		No existe una programación definida para realizar la revisión por la dirección de los informes de cada proceso	Realizar una capacitación acerca de la revisión por la dirección y diseñar un programa con fechas definidas semestralmente para esta tarea
2		3.1 - 3.3		X	No existe un medio claro y definido para la divulgación de la planeación estratégica de la organización a todo el personal	Diseñar folletos y carteleras de información donde se publique la política, objetivos de calidad, misión, visión y plan anual de la compañía.
3		3.1 - 3.3 - 3.6		X	No existe un registro del comunicado de resultados de indicadores de gestión	Se incluye en la cartelera de información un espacio para los resultados de los indicadores de manera trimestral. Programar reuniones dirigidas por el director

						administrativo y la gerencia para socializar los resultados y exponer el plan de acción a seguir.
4	COMPRAS	3.5	X		Se evidenció que la base de datos de proveedores no se encontraba actualizada con los estudios del último mes	Crear un programa de actualización mensual para la base de datos diseñada para administrar a los proveedores de la empresa. El documento debe mostrar las fechas y responsables de dicha actividad.
5	GESTIÓN HUMANA	3.1 - 5.2.4	X		No existe un registro de la capacitación de todo el personal frente a códigos éticos y profesionales y sobre la norma ISO 20252:2006	Realizar una capacitación frente a la caracterización del proceso administrativo y el procedimiento gestión humana en particular. Implementar plan de seguimiento periódico a la ejecución de dicho procedimiento.
6		3.1. - 5.2	X		No se evidencia un plan actualizado de capacitaciones y	

					formaciones futuras para el personal incumpliendo el procedimiento de gestión humana	
7	COMERCIAL	3.3.		X	No se evidencia el registro del último tráfico interno y gerencial que debe existir en la carpeta control de propuestas según el procedimiento	Realizar seguimiento al registro de las reuniones semanales y trimestrales que se realizan en la empresa como tráfico interno y gerencial
8		4.4.4 - 4.3.1 - 4.9.1		X	Se recibió una llamada telefónica con solicitud de servicio y el responsable no solicitó el Briefing de manera oportuna ni lo envió por correo electrónico.	Capacitación acerca del procedimiento Comercial Cualitativo
9		4.9.1		X	Se evidenció que la carpeta digital del estudio OP1547 de Alpina no contaba con todos los archivos, documentos y	El director de proyectos debe acompañar y hacer seguimiento a socializaciones y revisiones del procedimiento de Comercial

					comunicaciones concernientes al mismo en su totalidad.	
10		4.9.3		X	Se encontraron incoherencias en la identificación de las versiones acorde a modificaciones realizadas en el estudio OP1598 Postobón.	Revisar el manual de manejo de información y almacenamiento que existe en la empresa y realizar evaluación a los responsables del proceso
11		4.1.3.8 - 4.1.3.9		X	El responsable de revisar la propuesta antes de enviarse al cliente modificó la plantilla omitiendo el slide de cumplimiento con el código ético y con la norma ISO 20252:2006	Socializar y diseñar un check list sobre la plantilla de propuesta o cotizaciones para verificar que se cumplan todos los requisitos
12	PLANEACIÓN	4.4.1		X	No se evidencia en el estudio OP1453 Unilever el requisito de impresión de	El líder de calidad debe asegurar que cada equipo de trabajo socialice de manera correcta sus

					filtros, una vez mencionado en la reunión de Briefing.	procedimientos
13		4.4.3	X		Se evidenció que el diligenciamiento de algunas órdenes de trabajo de campo no se realiza adecuadamente	Realizar una capacitación para el diligenciamiento del formato Orden de trabajo de campo
14		4.4.3	X		No existe evidencia o registro de la prueba piloto realizada para el estudio OP1683 Postobón	El director de proyectos debe solicitar los últimos estudios realizados y revisa que exista el reporte de la prueba piloto, y que sea coherente a los resultados realmente obtenidos.
15	SEMIÓTICA	5.4.2	X		Se evidenció una incoherencia entre una grabación de una entrevista y la transcripción de la misma.	Realizar un plan de seguimiento por parte del líder de calidad para la supervisión adecuada de los procesos de trabajo de campo

16	CAMPO CUALI	4.4.2	X		Se observaron incoherencias en uno de los documentos de traducción realizados para el estudio OP 1547	El área de recursos humanos debe verificar continuamente las habilidades del personal que realiza la labor de traducción y encontrar las falencias
----	----------------	-------	---	--	---	--

Fuente: Autor del proyecto.

6.6. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA Y CIERRE DE HALLAZGOS PRIMER AUDITORÍA

Se realizaron jornadas de revisión y orientación a cargo del líder de calidad y el auditor Junior de la Fundación Opción Social frente al nivel de ejecución de los planes de acción propuestos para el cierre de los hallazgos, detectados en la organización durante la auditoría interna. El documento del cierre de los hallazgos reportados se elaboró el día 10 de Diciembre de 2010. Ver Anexo 35.

6.7. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA

Una vez se cumple el plan de acción elaborado al finalizar la primer auditoría, la gerencia de Feedback Profile S.A. en conjunto con el equipo de Calidad deciden realizar una segunda auditoría. Se detectó la necesidad de que la organización en su totalidad debía ser auditada nuevamente para comprobar que todas las actividades que se describen en el sistema funcionaban adecuadamente. Además, la realización de una segunda auditoría sirvió para afianzar las expectativas y estado de la empresa frente a una posible auditoría externa para su certificación en la norma ISO 20252:2006.

La auditoría fue programada para los días 12 y 13 de Enero de 2012, con la participación y responsabilidad total de la auditora líder Claudia Osma, como principal representante de la Fundación Opción Social. El esquema del cronograma de esta auditoría fue elaborado de la misma forma que en la primera y con el mismo horario y orden de revisión para los responsables de cada proyecto. Los resultados del informe final junto con las acciones planteadas para el tratamiento de las no conformidades reportadas se describen en el siguiente apartado.

Tabla 5. Reporte Segunda Auditoría.

REPORTE DE AUDITORÍA						
No.	PROCESO	NUMERAL ISO 20252:2006	NC MAYOR	NC MENOR	DESCRIPCIÓN	ACCIONES DE MEJORA
1	GERENCIAL	3.1		X	No se evidencia un manual de calidad aprobado por la gerencia de la organización que se presente como documento guía del Sistema de Gestión.	Realizar una reunión de revisión y aprobación al manual de calidad elaborado durante el presente proyecto para seguir a su divulgación en toda la organización.
2	PLANEACIÓN	3.3		X	Se observó en el reporte de prueba piloto del estudio OP1598 que la codificación no estaba debidamente diligenciada para dicho proyecto	Realizar una reunión con los directores y líderes de proyectos para afianzar los conceptos de políticas de la organización frente a identificación y trazabilidad de documentos.
3	COMPRAS	3.5		X	Se evidenció en BDD de proveedores que Alejandro Lizcano y Carol Ramírez del servicio de call center no	Debe hacerse una verificación mensual de los datos registrados en la BDD creada para los proveedores de Feedback.

					mostraban sus datos de contacto actualizados	
4	SISTEMAS Y TECNOLOGIA	3.3	X		No existe un software actualizado de detección de virus para todos los archivos electrónicos de la empresa.	Debe realizarse una cotización para iniciar el proceso de adquisición de este servicio.
5		3.2		X	Se evidenció el acceso ilimitado en la red a todas las carpetas de los estudios para un asistente de finanzas.	Revisar los perfiles de cargo en el manual de funciones y modificarlo en caso de que no se especifique el acceso limitado de algunos empleados.
6	SISTEMA DE GESTIÓN	3.3		X	Se observó un formato de Orden de trabajo de campo en una versión antigua circulando por la empresa.	Diseñar un programa frecuente de revisión y seguimiento de la documentación utilizada en la empresa según lo indica el procedimiento de Control de Documentos y Registros.

7		3.6	X		No existe un programa definido de auditorías a realizar a intervalos planificados-	Elaborar un plan de auditorías semestral o anual para la empresa y divulgarlo.
8	SISTEMA DE GESTIÓN	3.3	X		El departamento de calidad cuenta con una lista de todos los procedimientos y formatos documentados que no se encuentra actualizada a la fecha.	Definir y seguir al pie de la letra el procedimiento de Control de documentos y registros frente a incoherencias en cuanto a la actualización de los mismos.
9	ANÁLISIS Y ENTREGABLES	4.7.1	X		Se encontró en la bodega de la empresa, material de un cliente, que ha permanecido allí un largo período y del que no se tenía registro de inventario.	Socializar y afianzar las políticas de la empresa frente a trazabilidad, manejo de información y manejo de materiales facilitados por el cliente.
10	OPERACIONES	5.3.3	X		No se reporta el consentimiento informado para menores de edad para una entrevista en el estudio OP1632 Alpina.	

11	ANÁLISIS Y ENTREGABLES	7.3		X	Se encontró el informe final del estudio OP1430 Unilever, sin el check list diligenciado y archivado.	Debe revisarse el procedimiento de análisis y entregables para reiterar la actividad de chequeo final del informe y asegurar así la óptima calidad de los resultados.
12	LOGISTICA Y RECLUTAMIENTO	4.2		X	Se evidenció que el cronograma de campo para el estudio OP1820 no fue elaborado según las indicaciones del procedimiento.	Realizar capacitación acerca de la caracterización del proceso de Operaciones y específicamente el procedimiento de Logística y Reclutamiento
13	PROCESAMIENTO INFORMACIÓN	4.9	X		Se encontró un correo de comunicación de disponibilidad de la tabulación de información del estudio OP1410 enviada al Director de Cuentas y de Proyectos, sin contar con esta información en la carpeta de la red.	Debe hacerse una socialización dirigida por los líderes de cada equipo de trabajo frente al procedimiento de procesamiento de la información.

Fuente: Autor del Proyecto.

7. ESQUEMA GENERAL DE LA METODOLOGÍA DESARROLLADA.

El diseño y estructuración del Sistema de Gestión de Calidad en Feedback, visto de una manera global y con el ánimo de recapitular cada una de las actividades programadas para el desarrollo del mismo se describe a continuación:

Figura 6. Esquema general de la implementación del SGC.



Fuente: Autor del Proyecto.

8. DIAGNÓSTICO FINAL DE FEEDBACK PROFILE S.A.

- Una vez finalizado el proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006 en Feedback Profile S.A., se hace evidente la mejora en los informes y resultados obtenidos en proyectos de investigación desarrollados a partir de procesos documentados y sistematizados.
- La calidad en cada uno de los procesos que hacen parte de la cadena de suministro de la organización, demostraron una sensible mejora en sus entregables, al trabajar basados en el ordenamiento y coordinación que sugiere la implementación de un sistema de gestión, de una forma efectiva aumentando la satisfacción de sus clientes y en general de todos los grupos de interés de la empresa.
- Sin duda alguna, la realización del presente proyecto en Feedback Profile S.A. fue una decisión estratégica muy acertada frente los deseos de expansión de la compañía y a su cultura organizacional. La empresa cuenta con un personal altamente comprometido con la calidad del servicio de investigación de mercados y con relaciones sólidas con sus proveedores, aspectos que auguran el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en los próximos años.

9. CONCLUSIONES

- La idea de promover una acción creativa e innovadora en busca de la adaptación al cambio en la industria, no solo a nivel nacional sino buscando ampliar la cobertura de Feedback Profile S.A. se estableció a través del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006 de Investigación de Mercados, Social y de la Opinión.
- El estado de la empresa frente a los lineamientos establecidos por la norma ISO 20252:2006 en Feedback Profile S.A., inició con un nivel de conformidad del 59% y alcanzó el total cumplimiento de los requisitos de la misma al finalizar el presente proyecto.
- Los grupos de interés de la organización cuestionaron la conveniencia de la situación inicial de Feedback y diseñaron las directrices del sistema de gestión de calidad desarrollado, que incluyó la redacción de la política, objetivos de calidad y diseño del mapa de procesos de la empresa, con el mayor compromiso y disposición frente al objetivo general del proyecto.
- Uno de los requisitos fundamentales al comienzo del proyecto, fue la creación del comité de calidad de la empresa y la contratación de una persona altamente capacitada en el tema de Sistemas de Gestión de Calidad para ocupar el cargo de Coordinador de Calidad en Feedback Profile S.A.

- Una vez establecidos los lineamientos para el diseño documental del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó la documentación y divulgación de la caracterización de los nueve procesos que conforman la cadena de suministro de la organización y los diecisiete procedimientos necesarios para la estandarización de los mismos.
- Se certificaron ocho auditores internos en la organización durante el curso de formación de auditores, previo a la verificación del Sistema de Gestión, incluyendo al gerente y director administrativo de Feedback Profile S.A., que fue dirigido por la directora de proyectos de la Fundación Opción Social como consultora externa de la organización.
- La fase de evaluación o revisión del Sistema de Gestión de Calidad implementado en Feedback Profile S.A se llevó a cabo mediante la realización de dos auditorías internas que incluyeron la elaboración de las listas de verificación para cada uno de los procedimientos documentados, así como el taller de diagnóstico de la empresa frente a cada numeral de la norma ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión.
- La implementación de un sistema de gestión de Calidad en Feedback trajo consigo múltiples beneficios para la empresa, pues además de formar un equipo de calidad que vela por el mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes, se creó una cultura organizacional frente a la necesidad de contar con un sistema que estableciera los objetivos y requisitos para la calidad del servicio de investigación de mercados, así como los procesos fundamentales y la interacción de los mismos hacia la generación de valor.

- El desarrollo de proyectos de investigación de mercados que exhiben una calidad reconocida en el mercado, gracias a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Feedback Profile S.A. trajo consigo una mejora en la cultura organizacional y compromiso de cada uno de los empleados de la empresa frente al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 20252:2006 y el código de ética establecido por la Sociedad Europea de Opinión e Investigación de Mercados (ESOMAR).

- Durante la primer auditoría realizada en la etapa de verificación del SGC, se encontraron diez hallazgos críticos y seis hallazgos no críticos que fueron monitoreados para evitar que se convirtieran en no conformidades. El 31% de los hallazgos reportados en el informe de auditoría fueron parte del proceso Comercial, mostrando falencias frente a codificación y manejo de información de algunos proyectos y de registros del tráfico interno que se realiza semanalmente en la empresa.

- El adecuado monitoreo y seguimiento al cierre de los hallazgos encontrados en la primer auditoría, se llevo a cabo a través de capacitaciones frente a la revisión y el compromiso de la dirección en todos los procesos de la organización y con el diseño de folletos y material impreso acerca de las directrices del sistema de gestión de calidad, de forma que todo el personal se familiarizara con estos principios básicos.

- Para afianzar las expectativas de la empresa frente al proyecto de implementación del SGC y verificar el mejoramiento del estado de la empresa y su nivel de conformidad frente a la norma ISO 20252:2006, se realizó una segunda auditoría a todos y cada uno de los procesos establecidos en la organización, donde se encontraron siete no

conformidades menores y seis no conformidades mayores que fueron tratadas hasta realizar el cierre de hallazgos.

- La etapa final de la implementación del SGC incluyó la socialización de los informes de cada auditoría con los responsables de cada proceso, de forma que se logró identificar el nivel de motivación y compromiso del personal de la empresa frente a las actividades programadas para el desarrollo del presente proyecto.
- Se observó una mejora notable en el compromiso de cada uno de los involucrados en cada proyecto de investigación realizado en Feedback Profile, frente a los estrictos parámetros de confidencialidad con que debe ser tratada la información facilitada por los clientes y la total responsabilidad en casos de subcontratación en proyectos de investigación Cuantitativos que aseguren el cumplimiento de la norma ISO 20252:2006.

10. RECOMENDACIONES

- Es necesaria la planeación y ejecución de una nueva auditoría para monitorear los tratamientos a los hallazgos reportados en la segunda auditoría y verificar que las acciones de mejora se cumplan satisfactoriamente antes de presentarse a una auditoría de certificación incluyendo una nueva socialización de los procedimientos entregados y una revisión por parte de la dirección antes de realizarla.
- Se sugiere la programación de reuniones semanales o mensuales de la gerencia, administración y el departamento de calidad, de forma que la dirección de la empresa este comprometida totalmente con el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad.
- No solo deben realizarse las capacitaciones propuestas como acciones de mejora en los informes de auditoría, sino hacer notorio el compromiso de la gerencia y dirección administrativa de la empresa mediante charlas motivacionales a todo el personal de la organización, de forma que cada empleado mantenga su compromiso con el mejoramiento continuo del sistema de gestión y realice su trabajo de forma efectiva.
- Una vez realizada la pre auditoría, antes de solicitar la auditoria del ente certificador, se sugiere el uso de herramientas estadísticas tales como el diagrama de Ishikawa o diagrama causa-efecto para analizar a detalle cada uno de los hallazgos encontrados apreciando con claridad las relaciones entre la no conformidad y sus posibles causas, enriqueciendo su análisis e identificación de soluciones.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación. Norma ISO 20252:2006 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión, Vocabulario y Requisitos del Servicio, Madrid, España AENOR 2006.
- ESOMAR, CAMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL, Código Internacional ICC/Esomar para la práctica de la investigación social y de mercados, España, Diciembre de 2007.
- HITT, Michael A. Administración Estratégica, Competitividad y conceptos de globalización, 3ra ed. México: Thomson Editores, 1999. 502 p.
- HOYOS TORRES, William. Un libro de Calidad, 1 ed. Bucaramanga: División Editorial y de Publicaciones UIS, 2006. 336 p.

ANEXO 01

CÓDIGO INTERNACIONAL ICC/ESOMAR PARA 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 auto regulador 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 tantos medios reconocidos para proporcionar un estrato adicional de protección al consumidor.

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.

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 e 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 oficialmente.*

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.

- 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. LA 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.

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.

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.

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.

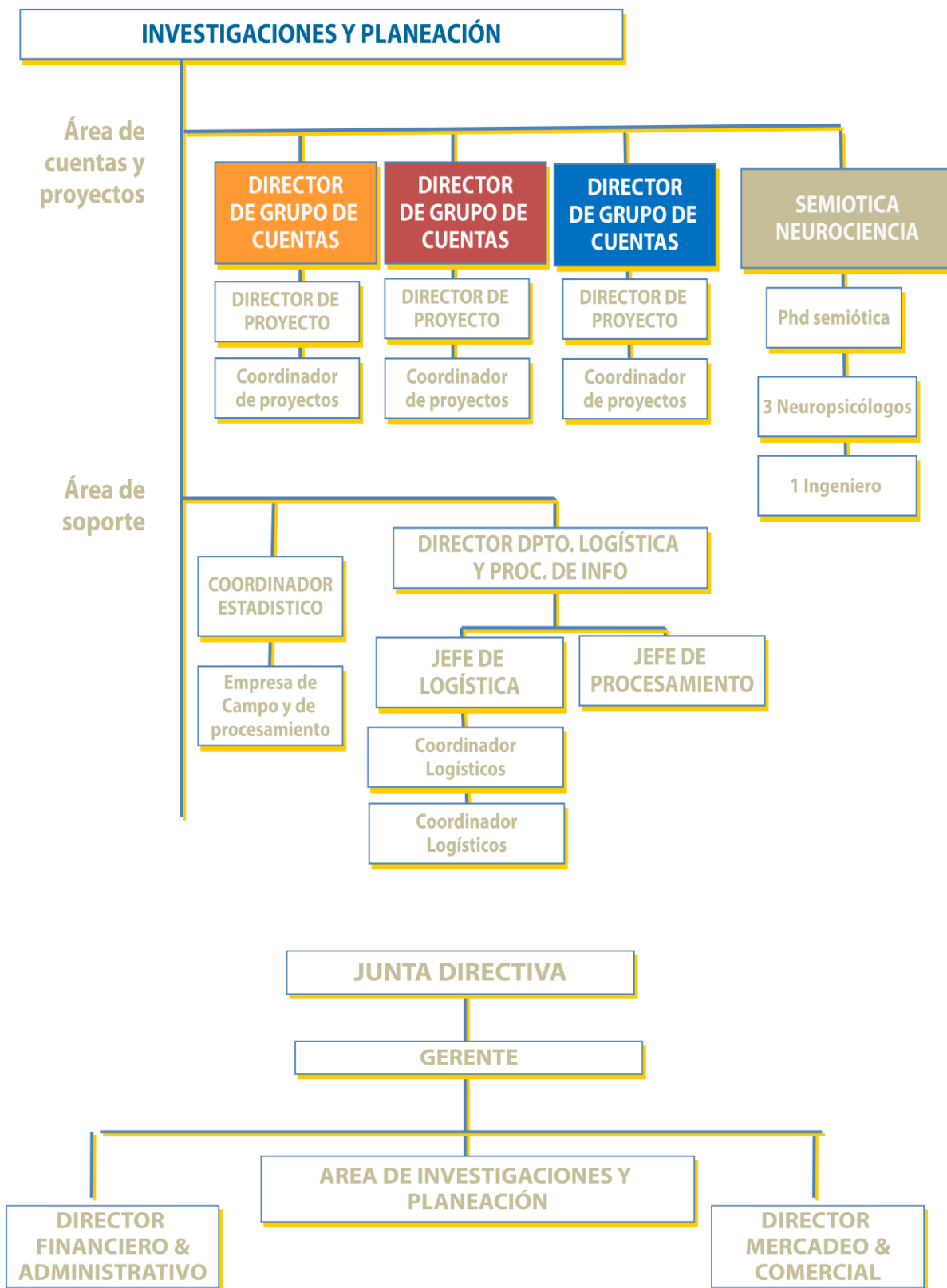
ARTÍCULO 13. EFECTO DE LA REPARACIÓN POSTERIOR A UNA INFRACCIÓN

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.

ARTICULO 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 auto reguladores 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 auto reguladores pertinentes sobre la investigación de mercados y deben conocer asimismo las decisiones tomadas por el organismo auto regulador competente. Las consultas sobre la interpretación de los principios incluidos en este Código pueden dirigirse al Panel de Interpretación del Código de ICC o al Comité de Normas Profesionales de ESOMAR.

ANEXO 02
ORGANIGRAMA FEEDBACK PROFILE S.A



ANEXO 03
TALLER DE DIAGNÓSTICO DEL ESTADO INICIAL DE
FEEDBACK PROFILE S.A EN RELACIÓN CON LA NORMA ISO
20252:2006

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	No hemos tenido en cuenta este aspecto 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.
5	Tenemos este aspecto implementado, hace parte de nuestro proceso normal de trabajo y cumple con exactitud los requisitos de la norma.

RESULTADOS CAPITULO 3 DE LA NORMA

3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CALIFICACIÓN	REGISTRO
3.1 ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES		
La alta dirección DEBE estar comprometida a la calidad de servicio del cliente (esto puede incluir una declaración de política de calidad y objetivos de calidad)	3	Existe una política de Calidad de la empresa.
DEBE ser responsable del desarrollo, aplicación y continuo mejoramiento del sistema de gestión de calidad.	2	Funciones de la gerencia declaradas en el manual de funciones.
DEBE asegurar la provisión de recursos adecuados e información para el sistema.	0	No existe registro
DEBE fijar a un gerente de calidad con bastante autoridad para ser responsable del sistema entero y de la organización de auditorías internas que asegurarse que la presente Norma Internacional es aplicada.	0	No existe registro
DEBE estar documentada la estructura del proveedor del servicio, incluyendo las responsabilidades de personas involucradas en la realización y control del mismo.	0	No existe registro

Los procedimientos, instrucciones y métodos requeridos para completar las diferentes tareas de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional se DEBEN documentar, implementar, mantener y auditar.	3	Existe procedimiento de Gestión de Calidad y un formato de indicadores de gestión
La dirección DEBE asegurar que todas las partes involucradas estén familiarizadas con los códigos éticos y profesionales aplicables, nacionales e internacionales, legislación pertinente y procedimientos documentados y métodos que específicamente afectan su trabajo.	1	Todo el personal de la empresa tiene conocimientos del código ESOMAR pero existe certificación
PROMEDIO	1,29	25.7%
3.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.		
Toda información proporcionada por el cliente para llevar a cabo un proyecto de investigación DEBE ser tratada con la más estricta confidencialidad.	4	Acuerdos de confidencialidad
La información DEBE usarse solamente en ese contexto y NO DEBE proporcionarse a terceros sin la autorización del cliente.	4	Manual de procesamiento de la información
La información confidencial DEBE almacenarse de forma segura.	2	Manual de almacenamiento
Los resultados de la investigación de un cliente específico NO DEBEN usarse en proyectos de investigación para otros clientes sin autorización.	4	Contrato y acuerdos de confidencialidad
PROMEDIO	3,5	70%
3.3 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
DEBEN establecerse y mantenerse registros y documentos (soporte papel y/o electrónico) que proporcionen evidencias de trazabilidad.	4	Correos electrónicos. Formatos usados en operaciones y algunos otros procesos.
Cada proyecto DEBE tener una carpeta que referencie la ubicación de las especificaciones documentadas del mismo indicando sus requisitos básicos.	4	Existe una carpeta en la red identificada con un OP para cada proyecto.
Cada registro principal DEBE ser identificado de manera única para permitir su trazabilidad y su ubicación.	4	OP para cada proyecto.

Los registros DEBEN mantenerse seguros, utilizables y conservarse por periodos definidos.	3	Bodega de archivo.
Los documentos DEBEN estar sujetos a un control de versiones para que la versión válida pueda identificarse claramente.	4	Versiones para cada correo o documento
Los archivos electrónicos DEBEN ser revisados por un software actualizado para detectar si están infectados por algún virus.	1	No se cuenta con la actualización al día.
PROMEDIO	3,33	66.66%
3.4 COMPETENCIA Y FORMACIÓN.		
DEBEN existir procedimientos implantados para asegurar que las personas que trabajan en cualquier parte del proyecto, realizan tareas específicas o tienen competencia y experiencia relevante reciban la formación apropiada para las tareas que desempeñan.	3	Procedimiento de gestión de calidad y operaciones cualitativas
DEBEN establecerse y documentarse las actividades de capacitación incluyendo las necesidades de formación actual o potencial, considerando las responsabilidades individuales y el tipo de trabajo a realizar.	3	Certificación de la formación básica del personal de campo.
PROMEDIO	3	60%
3.5 SUBCONTRATACIÓN/EXTERNALIZACIÓN.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE ser totalmente responsable de todos los servicios realizados incluso alguna parte subcontratada y/o externalizada, y los servicios relacionados con esta norma, excepto cuando la elección del subcontratista esta fuera del alcance del proveedor.	1	No existe registro
DEBEN definirse procedimientos para seleccionar subcontratistas, establecer relaciones contractuales con ellos y controlar la calidad del servicio prestado.	1	No existe registro
Se DEBEN proporcionar a los subcontratistas instrucciones que les permitan realizar las partes subcontratadas del proyecto según el contrato y esta norma internacional.	4	Contrato y acuerdo con proveedores

El proveedor del servicio DEBE evaluar el desempeño de los subcontratistas y mantener registros relevantes, incluyendo cualquier servicio insatisfactorio.	1	No existe registro
PROMEDIO	1,75	35%
3.6 REVISIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.		
DEBE analizarse el funcionamiento del proceso de investigación y del sistema de gestión de la calidad.	1	Procedimiento gestión de Calidad
Si existen problemas o discrepancias, DEBEN analizarse sus causas e implementar acciones correctivas y preventivas.	1	No existe registro
DEBEN registrarse las acciones tomadas para prevenir cualquier repetición de problemas y comprobar su eficacia en la resolución de los mismos.	1	No existe registro
El proveedor de servicios de investigación DEBE establecer y mantener un sistema para documentación, revisión y solución a las quejas de los clientes.	0	No existe registro
El sistema DEBE incluir la identificación y registro de las causas subyacentes de las reclamaciones.	0	No existe registro
El sistema DEBE incluir la implementación de acciones correctivas y preventivas para resolver problemas.	1	No existe registro
El sistema DEBE incluir la comprobación de la eficacia de las acciones tomadas.	0	No existen planes de monitoreo y cierres de hallazgos
DEBE existir un mecanismo de revisión para las acciones tomadas en la resolución de problemas.	1	No existe registro
Se DEBE medir y analizar a intervalos regulares la satisfacción del cliente para mejorar así la calidad del servicio.	1	No existe registro
PROMEDIO	0,67	13.4%
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO	2.26	45.1%

RESULTADOS CAPITULO 4 DE LA NORMA

4. GESTIÓN DEL TRABAJO TÉCNICO DE LA INVESTIGACIÓN.		
	CALIFICACIÓN	REGISTRO
4.1 RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LA INVESTIGACIÓN		
4.1.1 GENERALIDADES.		
Antes de responder a una solicitud de investigación, el proveedor del servicio de investigación DEBE tener implantados métodos definidos para comprobar que dispone de todos los recursos necesarios y de la cualificación interna y externa apropiada.	0	No existe registro
El proveedor del servicio de investigación DEBE ser responsable de asegurar que los requisitos del cliente son comprendidos en cada etapa del proceso de investigación. Esto puede requerir una o más reuniones.	4	Correos electrónicos con envío de Briefing del cliente
DEBE documentarse cualquier acuerdo entre el proveedor del servicio y el cliente.	2	No se documenta el acuerdo
Al responder a una solicitud, el proveedor del servicio de investigación DEBE señalar explícitamente si existen partes del proyecto de investigación previsto que no han sido especificadas adecuadamente o ambigüedades que no hayan sido resueltas satisfactoriamente.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Si no queda claro en la propia solicitud, DEBE definirse si el cliente requiere una propuesta de investigación o un presupuesto.	3	Correo electrónico
Cuando se requiere una propuesta de investigación, el cliente y el proveedor del servicio DEBEN acordar los objetivos a cumplir y éste ultimo DEBE tener la oportunidad de mejorar o modificar el enfoque de la investigación.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Si existen aspectos específicos de protección de datos o códigos profesionales, el proveedor del servicio DEBE dar una descripción detallada del problema y la solución propuesta.	1	No existe registro
Un estudio multi-cliente, en cualquiera de sus formas, DEBE establecerse explícitamente en la propuesta de investigación o presupuesto.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones

DEBE informarse al cliente a la mayor brevedad posible, si el proveedor del servicio no es capaz de cumplir el plazo para la propuesta de investigación o el presupuesto.	4	Correo electrónico rechazo de propuesta
	2,89	57.8%
4.1.2 CONTENIDO DE LOS PRESUPUESTOS.		
Un presupuesto DEBE especificar como mínimo:		
- el coste total (véase también el apartado 4.1.4) y los plazos de ejecución del proyecto de investigación;	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
- las especificaciones técnicas y todos los elementos que tengan una influencia sobre el coste, (por ejemplo, el trabajo de campo, la codificación, la introducción de datos, el análisis, la presentación de resultados, el número de presentaciones);	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
- la divisa;	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
- si los impuestos, de acuerdo con las leyes locales, están incluidos en el coste.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
	4	80%
4.1.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.		
4.1.3.1 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.		
La propuesta de investigación DEBE definir claramente qué requisitos del cliente pueden satisfacerse por medio del proyecto de investigación propuesto y cuáles solamente pueden cumplirse mediante una investigación de seguimiento o mediante un tipo de investigación diferente.	0	No existe registro
Los objetivos y los métodos de investigación DEBEN describirse y DEBEN ser adecuados a los propósitos para los que va a utilizarse la investigación.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
4.1.3.2 ALCANCE DE LOS SERVICIOS.		
Los aspectos a cubrir en el cuestionario o en la guía de discusión, los enfoques para el análisis y su alcance deben incluirse en la propuesta cuando sea relevante.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones

4.1.3.3 MUESTREO Y PONDERACIÓN.		
La población objetivo y el procedimiento de muestreo DEBEN describirse adecuadamente en la propuesta de investigación.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
La propuesta DEBE también describir el marco muestral, cuando sea aplicable, y establecer hasta qué punto el marco muestral es representativo de la población. La extensión y el detalle de la descripción dependerán de los datos disponibles, del enfoque metodológico y de los requisitos del cliente.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Respecto a la muestra, DEBEN describirse al menos el tamaño de la muestra, la captación o la selección de los entrevistados y cualquier procedimiento previsto de ponderación.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
DEBE mencionarse una estimación de la proporción de la población objetivo sobre la población total, si pudiera influir en el presupuesto.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Al definir el tamaño de la muestra, DEBE indicarse no sólo el número total de casos sino también el grado de fiabilidad de los resultados obtenidos para subgrupos.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Las propuestas de investigación DEBEN describir el grupo objetivo a ser estudiado y, cuando sea necesario por razones metodológicas, también el método de captación.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Las propuestas para proyectos de investigación cualitativos DEBEN dejar claro cómo se captarán los entrevistados (de paneles previamente captados o seleccionados por algún otro medio).	0	No existe registro
DEBE indicarse el método utilizado para controlar el tiempo que debe haber transcurrido desde que los entrevistados participaron por última vez, si es que lo han hecho, en una reunión de grupo o en una entrevista en profundidad.	0	No existe registro
DEBE especificarse el número de individuos a entrevistar y/o el número de grupos y el número previsto de participantes en cada uno.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
4.1.3.4 DESCRIPCIÓN DE LA RECOGIDA Y PROCESO DE DATOS.		

La propuesta de investigación DEBE describir los aspectos relevantes de la recogida de datos tal y como se describe en capítulo 5.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
La duración prevista del cuestionario y/o de las entrevistas o reuniones de grupo DEBE establecerse en la propuesta de investigación.	1	Plantillas de propuestas o cotizaciones
La propuesta de investigación DEBE describir los aspectos relevantes del proceso de datos como se describen en el capítulo 6, tales como codificación, edición, entrada de datos y preparación de ficheros.	0	No existe registro
En proyectos de investigación cualitativos, DEBE especificarse el tipo de lugar a utilizar para las entrevistas o reuniones de grupo, y si están disponibles o no sistemas de visionado.	0	No existe registro
4.1.3.5 ANALISIS SECUNDARIOS.		
Cuando deban utilizarse fuentes de análisis secundarios, DEBE describirse la naturaleza de la fuente y su uso previsto.	1	No existe registro
4.1.3.6 ENTREGA Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.		
Las propuestas y presupuestos DEBEN definir todas las entregas, incluyendo su cobertura, alcance, formato, forma de entrega y número de copias físicas.	3	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Especialmente en proyectos de investigación cualitativos, la propuesta DEBE indicar si las transcripciones de las entrevistas y/o reuniones de grupo serán incluidas en la entrega.	3	Plantillas de propuestas o cotizaciones
La propuesta también DEBE indicar si estarán disponibles las grabaciones de las entrevistas/reuniones de grupo.	0	No existe registro
4.1.3.7 SUBCONTRATACIÓN DE FASES INDIVIDUALES DE LA INVESTIGACIÓN.		
La propuesta de investigación DEBE describir, si estuviera previsto, si van a ser subcontratadas a otros proveedores de servicios de investigación externas etapas individuales de la investigación.	1	No existe registro
4.1.3.8 CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN Y CÓDIGOS PROFESIONALES.		

La propuesta de investigación DEBE hacer mención a la legislación y códigos éticos publicados generalmente aceptados en la investigación de mercados, social y de la opinión que sean aplicables.	4	Plantillas de propuestas o cotizaciones
4.1.3.9 CUMPLIMIENTO CON ESTA NORMA INTERNACIONAL.		
La propuesta DEBE indicar que el proveedor del servicio de investigación cumple con esta norma internacional.	0	No existe registro
	2.3	46%
4.1.4 PRECIO.		
La propuesta de investigación o el presupuesto DEBE especificar el precio del proyecto de investigación propuesto y de los servicios suministrados.	5	Plantillas de propuestas o cotizaciones
Los factores clave que puedan implicar un cambio en el precio DEBEN estar claramente identificados.	1	No existe registro
DEBE advertirse al cliente de que cualquier cambio en la planificación del proyecto puede influir en el precio.	1	No existe registro
También DEBEN especificarse la forma de pago, la divisa y si los impuestos están incluidos, de acuerdo con las leyes locales	5	Plantillas de propuestas o cotizaciones
DEBE especificarse un periodo de tiempo durante el cual son válidos los precios calculados.	3	Plantillas de propuestas o cotizaciones
	3	60%
4.1.5 CONTRATOS DE INVESTIGACIÓN.		
El acuerdo entre el proveedor del servicio de investigación y el cliente DEBE estar documentado por escrito. Para este propósito es aceptable usar la versión final de la propuesta y una aprobación escrita.	3	Correo electrónico y aprobación de propuesta
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.	5	Correo electrónico Calendario

Cuando sea pertinente, este calendario del proyecto DEBE incluir lo siguiente:		
- los documentos, materiales y productos proporcionados por el cliente;	0	No existe registro
- la oportunidad (o requisito) del cliente de aprobar el cuestionario o la guía de discusión;	0	No existe registro
- el trabajo de campo;	0	No existe registro
- la oportunidad (o requisito) del cliente de aprobar la especificación del análisis;	0	No existe registro
- la entrega de datos, las presentaciones y el informe.	5	Calendario
Los cambios en el calendario realizados por el cliente o por el proveedor del servicio de investigación DEBEN ser comunicados y aprobados por la otra parte contratante lo antes posible.	3	Correo electrónico
Cualquiera de estos cambios DEBE documentarse.	3	Correo electrónico
	2	40%
4.3 ASISTENCIA Y CORPORACIÓN CON CLIENTES.		
4.3.1 BRIEFING DEL CLIENTE AL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN.		
Cualquier briefing DEBE documentarse.	3	Correo electrónico
Si los objetivos de investigación u otros requisitos no parecen estar descritos completa y suficientemente en los documentos del cliente, el proveedor del servicio de investigación DEBE solicitar un briefing más detallado.	5	Correo Briefing
4.3.2 CAMBIOS EN LA ESPECIFICACIÓN DEL TRABAJO.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE ser responsable de acordar y confirmar por escrito con el cliente cualquier cambio que afecte al proyecto o a los requisitos del cliente, lo que puede incluir el coste, el plazo y cualquier otro acuerdo establecido en la propuesta, presupuesto o contrato.	5	Correo electrónico
El cliente DEBE ser informado del uso de subcontratistas (si hubiera), para cualquier parte del proceso de investigación, antes de que estos subcontratistas emprendan este trabajo.	0	No existe registro

Cualquier cambio posterior en el uso de subcontratistas DEBE ser también comunicado al cliente.	0	No existe registro
4.3.3 REVISIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DE LOS CUESTIONARIOS Y GUÍAS DE DISCUSIÓN.		
DEBE darse al cliente la oportunidad de participar en el diseño y/o la revisión del cuestionario o guía de discusión a menos que el cliente no requiera su revisión y aprobación.	5	Correo y aprobación de instrumentos
Esta aprobación DEBE ser documentada.	3	Correo
4.3.4 OBSERVACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE adoptar las medidas necesarias para asegurar que la identidad de los entrevistados se protege y que los clientes aceptan respetar este principio.	1	No existe registro
Los clientes DEBEN ser informados si su observación pudiera afectar a la calidad de los datos recogidos.	3	Correo electrónico
DEBE permitirse al cliente observar la recogida de datos si los entrevistados que participan en el proyecto de investigación han aceptado previamente y su identidad será protegida conforme a los requisitos de la legislación y los códigos profesionales aplicables. Estos requisitos también son de aplicación si el cliente recibe transcripciones o grabaciones de reuniones de grupo o de entrevistas personales.	0	No existe registro
4.3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS AL CLIENTE.		
DEBERÍA consultarse al cliente sobre la manera en que se presentan los resultados de la investigación.	0	No existe registro
	2.27	45.4%
4.4 CUESTIONARIOS Y GUIAS DE DISCUSIÓN.		
4.4.1 ELABORACIÓN Y DISEÑO DE CUESTIONARIOS.		
El contenido, la estructura y diseño del cuestionario, los posibles efectos de la redacción y secuencia de las preguntas individuales, así como el número de respuestas alternativas y su orden en los resultados de investigación, DEBEN tenerse en cuenta cuando se elabore el cuestionario.	5	Correo revisión interna cuestionarios

4.4.2 TRADUCCIÓN DE CUESTIONARIOS Y GUÍAS DE DISCUSIÓN O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO RELACIONADO CON EL PROYECTO.		
DEBE señalarse la necesidad de traducción en la propuesta.	5	Plantillas de propuestas o cotizaciones
La traducción DEBE ser realizada por una persona o personas con competencias comparables a su lengua materna en la lengua de origen y en la de destino.	3	Perfil traductor
Al menos uno de los traductores DEBE tener experiencia previa en la redacción de este tipo de documentos.	5	Perfil traductor
La comprobación y la revisión DEBEN ser realizadas por una persona o personas distintas al traductor, con la competencia apropiada en la lengua de origen y/o las lenguas de destino para revisar que la traducción es adecuada a su finalidad.	0	No existe registro
4.4.3 PILOTAJE DE CUESTIONARIOS.		
DEBE realizarse un pilotaje si el cliente o el proveedor del servicio de investigación lo consideran necesario, así como para todos los cuestionarios auto-administrados.	5	Reporte prueba piloto
Si hay un pilotaje, DEBEN documentarse los resultados y sus implicaciones.	1	Carpeta
4.4.4 BRIEFING Y FORMACIÓN DE LOS ENTREVISTADORES Y MODERADORES.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE asegurarse de que tanto el personal de campo como cualquier subcontratista asociado reciben el briefing apropiado y se les proporcionan instrucciones adecuadas para utilizar los cuestionarios y las guías de discusión.	5	Briefing personal de campo
Cualquier briefing DEBE quedar documentado.	0	No existe registro
Si los requisitos metodológicos para los entrevistadores que realizan un proyecto de investigación van más allá del alcance de las competencias enseñadas en el programa de formación básico, DEBE llevarse a cabo una formación adecuada al proyecto.	5	Formato de formación

Los moderadores de las reuniones de grupo y de las entrevistas en profundidad DEBEN recibir un briefing sobre temas específicos.	5	Briefing personal de campo
	3.5	70%
4.5 GESTIÓN DEL MUESTREO Y PROCESO DE DATOS.		
4.5.1 GESTIÓN DEL MUESTREO Y DE LA PONDERACIÓN.		
4.5.1.1 REQUISITOS.		
DEBE documentarse el enfoque utilizado en el diseño de la muestra.	5	Diseño de la muestra
Las características de la muestra DEBEN ser comprobadas por el proveedor del servicio de investigación en base a los criterios de muestreo específicos del proyecto de investigación. Esto es aplicable igualmente al trabajo de campo realizado por el proveedor del servicio de investigación y al trabajo realizado por los subcontratistas.	1	No existe registro
	3	60%
4.6 CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE controlar los procesos de investigación más importantes, de tal manera que se realicen de acuerdo con las especificaciones acordadas.	4	Manual de funciones
4.7 DOCUMENTOS, MATERIALES Y PRODUCTOS DE LA INVESTIGACIÓN.		
4.7.1 TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE LOS MATERIALES SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE pedir al cliente que le facilite las instrucciones necesarias para la manipulación, almacenamiento y protección de los materiales y productos provistos por sus compañías.	0	No existe registro
Un proveedor del servicio de investigación DEBE tratar cuidadosamente, y de acuerdo con las instrucciones del cliente y/o procedimientos internos, los materiales y productos que le suministran.	5	Instrucciones de manejo de materiales
Estos DEBEN ser almacenados de acuerdo con sus requisitos específicos.	3	No existe registro

Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos que no sean requeridos después de que el proyecto de investigación se haya completado, DEBEN ser devueltos al cliente a no ser que se acuerde explícitamente otra cosa.	5	Correo, formato entrega
El proveedor del servicio de investigación DEBE adoptar las medidas apropiadas para proteger los documentos, materiales y productos confiados a su cuidado.	1	No existe registro
Cuando los documentos, materiales, productos y bases de datos se muestren a las personas elegidas para tomar parte de un proyecto de investigación, o cuando estas personas tengan oportunidad de utilizarlos, el proveedor del servicio de investigación DEBE asegurar que las condiciones de investigación son las mismas para todas las personas y que los productos no se dañen, manchen o alteren durante el transcurso del proyecto de investigación, de tal manera que pueda afectar los resultados.	5	Manual de manejo de materiales
Si el proveedor del servicio de investigación transporta o envía materiales o productos, DEBE asegurarse de que el embalaje y los métodos de transporte utilizados son adecuados.	0	No existe registro
El proveedor del servicio de investigación DEBE asegurarse de que se da la información apropiada a los consumidores sobre el uso y el tratamiento seguro de los productos en el proyecto de investigación, de acuerdo con la legislación aplicable.	3	Manual de manejo de materiales
4.7.2 PROTECCIÓN EFICAZ.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE asegurarse de que cualquier documento, materiales, productos y bases de datos de naturaleza confidencial o sensible, suministrados por el cliente, son tratados confidencialmente, tanto dentro como fuera del control del proveedor del servicio de investigación.	3	Manual manejo de información
A solicitud del cliente, el proveedor del servicio de investigación DEBE dar detalles de las medidas específicas tomadas para salvaguardar la confidencialidad.	0	No existe registro

El proveedor del servicio de investigación DEBE guardar los documentos, materiales, productos y bases de datos que pertenecen al cliente, de manera que no se permita el acceso a personas no autorizadas.	3	Archivo de bodega
Cuando sea posible, el acceso DEBE estar limitado a las personas inmediatamente involucradas en el proyecto de investigación.	3	No existe registro
	2.6	51%
4.8 ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.		
4.8.1 DOCUMENTACIÓN.		
Los resultados de la investigación DEBEN ser entregados al cliente en la forma y con el contenido ya descrito en la propuesta de investigación, o acordados posteriormente	5	Plantilla informe final
El informe de resultados del estudio DEBE contener o referenciar la información básica necesaria que permita al lector comprender la manera en que fue realizado, la manera en que puede ser reproducido y sus implicaciones y limitaciones.	3	Plantilla informe final
Para investigaciones continuas, el proveedor del servicio de investigación DEBE documentar y acordar con el cliente el contenido y la frecuencia de la entrega de resultados.	5	Correo electrónico//Carpetas en la red
4.8.2 CONCLUSIONES.		
Las conclusiones de los resultados de la investigación empírica DEBEN ser pertinentes al tema de la investigación	5	Plantilla informe final
DEBEN estar soportadas por los resultados empíricos del proyecto de investigación y cuando sea aplicable, por otros datos.	5	Plantilla informe final
Las conclusiones y recomendaciones basadas en la investigación empírica DEBEN distinguirse de puntos de vista y opiniones personales.	3	Plantilla informe final
4.8.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.		
Los resultados relevantes para los fines de la investigación DEBEN estar disponibles en su totalidad y ser entregados de acuerdo con el cliente.	5	Plantilla informe final

Cuando se proporcionen valores relativos, DEBE ser posible deducir las cifras absolutas de éstos directamente	5	Plantilla informe final
Por esta razón, siempre que se den porcentajes DEBE figurar la base.	5	Plantilla informe final
La presentación oral de los resultados de investigación DEBE implicar a las personas que estén familiarizadas con el tema del proyecto de investigación y con la manera en que el proyecto de investigación se llevó a cabo. El objeto es asegurarse de que las preguntas del cliente referidas a contenido y método puedan ser respondidas satisfactoriamente.	5	Correo y formato asistencia
La exactitud de todos los datos y el material entregado DEBEN ser comprobados antes de la entrega al cliente.	5	Carpeta
4.8.4 PUBLICACIÓN.		
Los proveedores de servicios de investigación pueden publicar los resultados de la investigación con fines científicos u otros, si han realizado el proyecto de investigación por cuenta propia, o si tal publicación ha sido acordada contractualmente con el cliente que encargó el proyecto de investigación, o si éste ha consentido tal publicación. Esto también es aplicable a la presentación de los resultados de la investigación en el contexto de conferencias. Cuando se publiquen resultados de una investigación, su presentación DEBE ser claramente distinguida de su interpretación	1	No existe registro
Los proveedores de servicios de investigación DEBEN también llamar la atención de los clientes hacia su responsabilidad respecto a la publicación de los resultados de una investigación.	0	No existe registro
	4	80%
4.9 REGISTROS DE LA INVESTIGACIÓN		
4.9.1 IDENTIFICACIÓN.		
Los registros de la investigación DEBEN ser etiquetados adecuadamente y DEBEN ser trazables con un proyecto de investigación específico.	5	Manual de identificación carpetas por proyecto

Los registros de la investigación DEBEN incluir lo siguiente:		
La propuesta de investigación y/o presupuesto;	5	Carpeta
Una copia de la versión final del cuestionario, guía de discusión y material de estímulo;	5	Carpeta
Los registros primarios (datos brutos, incluyendo cuestionarios terminados sin depurar, las grabaciones de investigación cualitativa, etc.).	5	Archivo
Las especificaciones del tratamiento de datos, hojas de codificación, registros de depuración y otro material significativo relacionado con el procesos de datos;	0	No existe registro
Copias del material entregado al cliente;	5	Archivo
Los detalles metodológicos completos de la investigación. (véanse los apartados 7.2 y 7.3);	5	Archivo/Carpeta
Los registros de calidad relacionados con el control de la forma en que se realizó la investigación;	0	No existe registro
4.9.2 RETENCIÓN.		
Para permitir que se pueda responder a preguntas sobre cómo fue realizada la investigación o sobre los resultados, incluso una vez que el proyecto de investigación ha terminado, el periodo de retención de los registros DEBE ser el siguiente, a no ser que se haya acordado de otra manera con el cliente:		
Registros primarios: 12 meses;	0	No existe registro
Copia de todas las otras versiones finales de los documentos relacionados con el proyecto de investigación: 24 meses.	0	No existe registro
El proveedor del servicio de investigación DEBE informar al cliente sobre los periodos de retención.	4	Informe final
El proveedor del servicio de investigación y el cliente pueden acordar periodos de retención superiores e inferiores. Este acuerdo DEBE documentarse.	0	No existe registro
4.9.3 ARCHIVO.		

DEBEN hacerse todos los esfuerzos posibles para archivar los registros de una manera adecuada para asegurar que no se deterioren, que puedan ser recuperados y que su naturaleza confidencial sea respetada.	3	Manual de procesamiento de información
DEBEN implementarse procedimientos para asegurarse que se realiza al menos una copia de seguridad de los registros del proyecto en formato electrónico y que esta se almacena fuera de la oficina.	0	No existe registro
4.9.4 ACCESO SEGURO.		
A no ser que se acuerde de otra manera, todos los registros de la investigación DEBEN estar disponibles solamente para el cliente y para terceros independientes con fines de auditoría de calidad.	0	No existe registro
El proveedor del servicio de investigación DEBE también asegurar que los resultados de la investigación y el informe están protegidos por medios apropiados contra accesos no autorizados, mientras estén almacenados en los archivos del proveedor del servicio de investigación. Esto incluye la protección contra alteraciones no autorizadas de los resultados e informes archivados en soportes electrónicos de datos.	0	No existe registro
4.9.5 SUMINISTRO DE DATOS EN SOPORTE ELECTRÓNICO AL CLIENTE.		
4.9.5.2 FORMATO DE LOS DATOS.		
Los datos en soporte electrónico DEBEN entregarse al cliente en el formato descrito en la propuesta de investigación o acordado posteriormente.	5	Informe final
4.9.5.3 DESCRIPCIÓN Y DOCUMENTACION.		
Cada soporte electrónico de datos entregado al cliente DEBE ser identificado indicando los registros de datos que contiene, y cuando sea necesario, los detalles técnicos específicos para su instalación.	0	No existe registro

Cuando sea necesario, DEBE adjuntarse una descripción apropiada de los registros de datos, ya sea mediante un archivo incluido en el soporte electrónico de datos o mediante un documento impreso apropiado.	3	Informe final
4.9.5.4 TRANSMISION ELECTRÓNICA.		
A petición del cliente, el proveedor del servicio de investigación DEBE usar una encriptación apropiada u otros procedimientos apropiados para evitar que se liberen los datos durante su transmisión electrónica.	0	No existe registro
PROMEDIO	2.25	45%
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO	2.98	59%

RESULTADOS CAPITULO 5 DE LA NORMA

5. RECOGIDA DE DATOS.		
5.2 GESTIÓN, SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE CAMPO.		
5.2.1 GENERALIDADES.		
Cuando se subcontrate el trabajo de campo, DEBEN seguirse los requisitos del apartado 3.5 para asegurar que la compañía subcontratada sigue las prácticas y las normas de este apartado.	0	No existe registro
5.2.2 PERSONAL DE GESTIÓN DE RECOGIDA DE DATOS.		
El personal de gestión de recogida de datos DEBE estar formado adecuadamente para las tareas que acomete, incluyendo la asignación del trabajo, control del progreso, formación y evaluación de los trabajadores de campo y supervisión del trabajo.	3	Formación Básica. Asistencia
El personal de gestión de recogida de datos DEBE ser también evaluado regularmente y recibir una formación continuada, conforme sea necesario	0	No existe registro
El proveedor del servicio de investigación DEBE documentar la formación impartida al personal de gestión de recogida de datos y sus competencias.	0	No existe registro
5.2.3 SELECCIÓN DEL PERSONAL DE CAMPO.		

El proveedor del servicio de investigación DEBE evaluar la competencia de los candidatos para el trabajo de campo en base a su cualificación y experiencia laboral previa, y/o una entrevista de trabajo, y/o referencias de empleos anteriores	3	Perfil de candidatos
DEBE establecerse el nivel de experiencia exigible del aspirante, si se requiere alguna, para el trabajo a emprender, incluyendo el de proyectos específicos. Para la evaluación de la competencia puede ser necesario incluir habilidades lingüísticas, incluyendo la habilidad de seguir instrucciones en las lenguas utilizadas para los briefing y competencia comparable a la lengua materna de las lenguas utilizadas para la recogida de datos.	0	No existe registro
Toda información relevante relacionada con el personal de campo, obtenida en el proceso de selección o posteriormente (por ejemplo, los registros de formación, los resultados de la supervisión) DEBE ser documentada y conservada mientras la persona realiza trabajos para el proveedor del servicio de investigación y por un año más.	0	No existe registro
Cuando el personal de campo sea seleccionado a través de una agencia de empleo, los registros de selección pueden ser menos detallados pero DEBEN mostrar las habilidades clave y la experiencia previa relevante.	0	No existe registro
5.2.4 FORMACIÓN BÁSICA PARA NUEVOS TRABAJADORES DE CAMPO.		
A menos que se especifique de otra manera, todo el personal de campo DEBE recibir una formación básica al nivel especificado a continuación.		
Esta formación DEBE ser proporcionada por el proveedor del servicio de investigación, salvo cuando se reciba de otro proveedor del servicio de investigación que cumpla los requisitos de esta norma, una confirmación de que ya se ha proporcionado la formación básica relevante (para las tareas emprendidas)	0	No existe registro
Los métodos de formación DEBEN ser elegidos por el proveedor del servicio de investigación, de acuerdo con los requisitos citados a continuación.		
El contenido y el alcance de la formación básica DEBEN ser apropiados a la naturaleza del trabajo desempeñado (por ejemplo, entrevistas personales, entrevistas telefónicas, captación de entrevistados cualitativos, auditoría de tiendas).	1	No existe registro
La formación básica DEBE incluir como mínimo:		

- los principios generales de la investigación de mercados, social y de la opinión;	0	No existe registro
- los requisitos éticos (véase la bibliografía para los códigos internacionales aplicables) incluyendo las garantías del entrevistado y los aspectos de protección de datos;	1	No existe registro
- las habilidades para realizar entrevistas y otras técnicas relevantes;	0	No existe registro
- entrevistas en las que se simulan diversos roles y entrevistas de prueba (u otros métodos de recogida de datos).	0	No existe registro
Cuando sea posible, los entrevistadores DEBERIAN ser acompañados por personal de de gestión de recogida de datos durante su primer día de trabajo y su primera asignación,	1	No existe registro
La duración mínima de la formación básica para entrevistadores personales, telefónicos y cualitativos (excepto la formación adicional sobre la organización, véase el apartado 5.2.5) DEBE ser de seis horas	0	No existe registro
Aproximadamente la mitad de la formación DEBE ser interactiva para permitir el diálogo entre el formador y la persona formada.	0	No existe registro
Y si el trabajador de campo participa en otro proyecto posterior, se le DEBE dar la formación básica completa.	0	No existe registro
Para la investigación por observación, como por ejemplo la compra simulada, no se especifica ninguna duración mínima para la formación básica y la formación puede combinarse con el briefing para la primera asignación	5	Briefing
La duración especificada par a la formación básica DEBERIA considerarse un mínimo y, dependiendo de la naturaleza del trabajo asignado, puede requerir una formación más completa.	0	No existe registro
La formación básica dada al personal de campo DEBE documentarse incluyendo el contenido, la duración, y la identidad del formador	0	No existe registro
La persona que recibe la formación y el formador DEBEN autenticar los registros de formación mediante firma o de un amanaera equivalente.	0	No existe registro
5.2.6 FORMACIÓN Y EVALUACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL DE CAMPO.		

El personal que colabora regularmente con el proveedor del servicio de investigación (por ejemplo, en cinco o más proyectos/olas en los últimos 12 meses) DEBE ser evaluado por lo menos anualmente.	0	No existe registro
El personal de campo que colabore con menos frecuencia DEBE ser evaluado a intervalos apropiados	0	No existe registro
Cualquier evaluación DEBE permitir el diálogo entre el evaluador y la persona evaluada (ya sea en persona o por teléfono)	0	No existe registro
Y DEBE incluir la retroalimentación de la supervisión del trabajo.	0	No existe registro
DEBEN documentarse y conservarse los informes de las evaluaciones y los detalles de cualquier formación adicional impartida en los registros personales de los trabajadores de campo.	2	No existe registro
Ambas partes DEBEN autentificar que la evaluación/formación se ha llevado a cabo mediante firma o de una manera equivalente.	2	Asistencia
	0.64	12.8%
5.3 DESARROLLO DE LA RECOGIDA DE DATOS POR EL PERSONAL DE CAMPO.		
5.3.1 DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL PERSONAL DE CAMPO.		
El proveedor del servicio de investigación DEBE proporcionar al personal de campo, excepto aquellos que realicen únicamente entrevistas telefónicas, un documento de identificación, que preferentemente incluya una fotografía.	3	Entrega de carnets
El documento de identificación DEBE incluir el nombre del trabajador de campo, la fecha de emisión y la fecha de caducidad, y el nombre y detalles de contacto del proveedor del servicio de investigación con el cual colabora.	4	Carnet
DEBEN mantenerse registros de a quién se han emitido los documentos de identificación y la fecha de emisión.	0	No existe registro
5.3.2 CONFIANZA AL ENTREVISTADO.		
Todo contacto con los entrevistados DEBE incluir una breve descripción de los principios de la confidencialidad del entrevistado, los propósitos generales de la investigación.	5	Cuestionario o guía
DEBE informarse a los entrevistados de que su cooperación es voluntaria.	0	No existe registro

DEBE ofrecerse a las personas entrevistadas en persona un documento de confianza.	0	No existe registro
Este DEBE incluir los detalles de contacto del proveedor del servicio de investigación.	0	No existe registro
DEBEN facilitarse a petición de las personas entrevistadas por teléfono los detalles de contacto del proveedor del servicio de investigación.	0	No existe registro
5.3.3 RECOGIDA DE DATOS DE NIÑOS O ENTREVISTADOS VULNERABLES.		
DEBE tenerse un cuidado especial cuando los entrevistados son niños (conforme a la definición legal de menor de edad en el área donde se lleva a cabo la recogida de datos) o cuando los entrevistados sean considerados de alguna manera vulnerables.	4	Consentimiento para menores
En estos casos, DEBEN adoptarse las medidas apropiados para asegurar que tanto los padres/tutores o equivalentes, como los propios entrevistados, comprenden de qué se trata y dan su consentimiento basándose en una información adecuada.	5	Consentimiento para menores
DEBEN mantenerse registros (por ejemplo como parte del cuestionario) para evidenciar que este requisito se ha cumplido. Podría ser necesaria una formación especial a entrevistadores y otras personas involucradas en estos casos de recogida de datos.	5	Cuestionario o guía
5.3.4 BRIEFING DEL PROYECTO.		
El personal de campo DEBE recibir un briefing para cada proyecto (o los detalles específicos para cada ola de un proyecto), aunque se incorporen después de que ya haya empezado.	5	Briefing
El briefing DEBE ser responsabilidad de un miembro del personal con una comprensión completa de los requisitos del proyecto.	5	Briefing
El briefing puede impartirse presencialmente, por teléfono, por escrito o de otra manera, pero DEBEN mantenerse registros incluyendo el contenido del briefing y las instrucciones y así como que todo el personal de campo asignado al proyecto la ha recibido.	0	No existe registro
El briefing de un proyecto cualitativo DEBE incluir, según sea apropiado, la siguiente información:		
- las horas y fechas del trabajo de campo;	5	Briefing
- los criterios clave de captación;	5	Briefing
- las cuotas requeridas;	5	Briefing

- el número de entrevistados a captar para cada reunión de grupo o entrevista en profundidad;	5	Briefing
- los métodos aceptables o no de captación;	0	No existe registro
- las exclusiones y restricciones específicas aplicables a los entrevistados que ya han participado en reuniones de grupo o entrevistas en profundidad;	4	Briefing
- si se utiliza equipo de observación.	0	No existe registro
5.3.5 FECHA Y DURACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.		
DEBE registrarse la fecha y duración de cada entrevista y la identidad del trabajador de campo responsable de recoger los datos o la observación, etc.	4	Cuestionario o guía
5.3.6 INCENTIVOS PARA LOS ENTREVISTADOS.		
Cuando se den incentivos a los entrevistados, la naturaleza de estos incentivos DEBE documentarse en los registros del proyecto.	1	No existe registro
Los incentivos DEBEN utilizarse como una forma de agradecimiento y para estimular la participación.	5	Entrega de incentivos
Como parte del control de calidad, el incentivo por tomar parte DEBERÍA ser lo más neutral posible en relación al proyecto de investigación y al grupo objetivo, para asegurar que el tipo y el alcance de los incentivos no produzcan un sesgo en la respuesta.	5	Entrega de incentivos
	3	60%
5.5 RECOGIDA DE DATOS EN PROYECTOS CUALITATIVOS.		
5.5.1 CAPTACIÓN DE ENTREVISTADOS.		
DEBEN registrarse los detalles de los entrevistados y cómo fueron captados, ya sea mediante cuestionarios de captación o registros equivalentes,	5	Cuestionario o guía
Y éstos DEBEN estar a disposición de los moderadores y conservarse como registros del proyecto sujetos a la confidencialidad del entrevistado (véase el apartado 5.1).	4	Cuestionario o guía
5.5.2 SUPERVISIÓN DE LA CAPTACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS.		
DEBERÍA confirmarse la identidad del entrevistado durante la entrevista/reunión de grupo.	5	Procedimiento operaciones
El re-contacto con el entrevistado puede realizarse entre la captación y el momento de la reunión de grupo o entrevista en profundidad, o durante la propia reunión de grupo o entrevista en profundidad.	5	Procedimiento operaciones

El re-contacto puede hacerse por cualquier medio que implique una comunicación directa con el entrevistado (por ejemplo, cara a cara, por teléfono, por correo postal o por correo electrónico). Cuando la supervisión se realice durante la reunión de grupo/entrevista en profundidad, puede utilizarse un cuestionario auto-administrado o un cuestionario de supervisión que debe ser administrado por una persona distinta al captador.	3	Trabajo de campo
Los registros de supervisión DEBEN ser preparados conforme al apartado 5.4.4.	0	No existe registro
5.5.3 MODERACIÓN CUALITATIVA.		
La moderación de grupos y de entrevistas en profundidad DEBE ser realizada por personal debidamente cualificado y formado.	5	Registro de moderaciones
Los moderadores DEBEN recibir unas instrucciones (briefing) y estar completamente preparados, incluyendo el uso de cualquier técnica no explicitada en la guía de discusión.	5	Asistencia a briefing
Cada moderador DEBE familiarizarse con los objetivos del proyecto de investigación, los aspectos a explorar, el material de estímulo y las técnicas particulares a utilizar antes del comienzo del trabajo de campo.	5	Orden de trabajo de campo
Los moderadores DEBEN preparar un informe escrito de cualquier problema encontrado en los grupos/entrevistas, incluyendo los relativos a:		
- la adecuación de los entrevistados con el perfil deseado;	1	No existe registro
- la adecuación de la(s) salas(s) utilizada(s) y sus equipos audiovisuales;	1	No existe registro
- la actuación del anfitrión o persona que recibió al grupo.	1	No existe registro
Cuando los moderadores consideren que los entrevistados captados no se ajustan a los requisitos, DEBEN informar sobre las discrepancias a la persona que corresponda del proveedor del servicio de investigación.	1	No existe registro
5.5.4 REGISTRO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CONFIDENCIALIDAD DEL ENCUESTADO.		
DEBEN mantenerse registros completos de las respuestas de las reuniones de grupo o entrevistas en profundidad, normalmente mediante grabación (por ejemplo, audio o video).	5	Grabaciones

Los entrevistados DEBEN ser informados y dar su consentimiento a la grabación, al uso previsto de la misma incluyendo su utilización por terceros) y a cualquier transmisión de datos (por ejemplo a clientes). Puede considerarse pertinente tener el consentimiento de los entrevistados por escrito.	4	Grabaciones
El uso y la transmisión de grabaciones DEBERÍA realizarse únicamente para fines de investigación.	1	No existe registro
Cuando las reuniones de grupo o entrevistas en profundidad vayan a ser observadas por un terceras partes (incluyendo el cliente del proveedor del servicio de investigación) los entrevistados DEBEN ser informados (véase el apartado 4.3.4), especialmente cuando la observación se realiza mediante un sistema de visionado oculto.	3	Grabaciones
Los registros DEBEN ser etiquetados para identificar el proyecto y los entrevistados (mediante referencia cruzada con otros registros) y la fecha de la entrevista en profundidad o reunión de grupo.	5	Identificación material y carpeta
	3.3	65%
5.6 RECOGIDA DE DATOS POR MÉTODOS AUTO-ADMINISTRADOS.		
5.6.1 GENERALIDADES.		
- encuestas mediante diarios;	5	Reportes diarios
- datos intercambiados electrónicamente (EDI), en los que los datos son obtenidos directamente de los registros almacenados en el sistema informático de la propia compañía;	0	No existe registro
- discos por correo postal, en el que se envía al entrevistado vía correo postal un disquete que contiene un cuestionario y el entrevistado instala y rellena el cuestionario antes de devolver el disquete al proveedor de la investigación;	0	No existe registro
- entrada de datos por marcación de tonos, en el que el entrevistado llama a un ordenador y responde a las preguntas del ordenador mediante el teclado del teléfono;	0	No existe registro
- entrada de datos por reconocimiento de voz, en el que el entrevistado responde por teléfono y el ordenador verifica las respuestas repitiéndolas;	0	No existe registro
- cumplimentación y envío de cuestionarios vía Internet;	0	No existe registro

- reuniones de grupo on-line vía Internet u otros métodos interactivos en Internet.	0	No existe registro
Los cuestionarios por Internet pueden ser enviados por el proveedor del servicio de investigación por correo electrónico a los entrevistados o pueden ser descargados por los entrevistados desde la página web del proveedor del servicio de investigación (o de un tercero). La selección de la muestra de entrevistados puede ser ad hoc para un proyecto específico u obtenidos de Access panel.	0	No existe registro
	0.625	12.5%
5.8 REGISTROS DE LA RECOGIDA DE DATOS.		
DEBEN mantenerse registros completos (incluyendo archivos informáticos) de la fase de recogida de datos, incluyendo lo que estaba planificado y lo que se consiguió realmente.	5	Reportes diarios
- copias de todos los materiales de recogida de datos utilizados en el proyecto, incluyendo cuestionarios y material de estímulo, material con instrucciones (briefing) para el personal de campo, hojas de cuotas, etc.;	5	Materiales de campo
- los métodos de muestreo usados, incluyendo los marcos muestrales y otras fuentes , selección, cuotas, etc.;	5	Materiales de campo
- la identidad de todos los trabajadores de campo, el volumen de trabajo (por ejemplo, el número de entrevistas) y el tipo de trabajo (por ejemplo, las entrevistas personales, las entrevistas telefónicas, la captación) asignado y realizado por ellos;	5	Materiales de campo
- los registros completos de la supervisión de la recogida de datos y cualquier acción correctiva tomada (véase también el apartado 5.4.1);	0	No existe registro
- un resumen de las diferencias entre el proceso de recogida de datos planeado y lo que se completó en realidad, incluyendo los tamaños de la muestra total y por subgrupos significativos (se puede necesitar informar al cliente de estas diferencias y sus implicaciones);	5	Reportes diarios
- en caso de entrevistas o reuniones de grupo que están registradas, un etiquetado claro con la fecha y la identificación del proyecto (la duración debe deducirse de la grabación);	5	Materiales de campo

- la identificación del personal de gestión de la recogida de datos involucrado en el proyecto;	5	Materiales de campo
- una declaración de si todo o parte de los procesos de recogida de datos se han subcontratado y la identificación de cualquier subcontratista que haya participado.	0	No existe registro
	3.9	77%
	2.29	45.9%

RESULTADOS CAPITULO 7 DE LA NORMA

7 INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		
7.1 GENERALIDADES.		
Al entregar el informe a los clientes, DEBE declararse que el proyecto se llevó a cabo cumpliendo con esta norma internacional.	0	No existe registro
7.3 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.		
los siguientes detalles específicos DEBEN documentarse en el informe sobre el proyecto de investigación:		
- el nombre del cliente;	5	Plantilla Informe Final proyectos de investigación
- el nombre del proveedor del servicio de investigación;	5	
- los objetivos del proyecto de investigación;	5	
- la población objetivo del proyecto de investigación;	5	
- el número de personas entrevistadas o número de grupos y número de participantes en los grupos;	5	
- la fecha del trabajo de campo;	5	
- el método de trabajo de campo (por ejemplo, entrevistas, grupos);	5	
- el método de captación;	5	
- el tipo de incentivos, si aplica;	5	
- el numero de entrevistadores/moderadores, si aplica;	5	
- los métodos de supervisión de entrevistadores/moderadores, si aplica;	5	

- los documentos, materiales o productos, si aplica;	5	
- la guía de discusión y/o cuestionario de la entrevista-	5	
- una declaración en el sentido de que los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad, debido a la selección de la muestra, métodos de entrevista y al tamaño de la muestra.	2	
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO	4.4	89%

ANEXO 05

CRONOGRAMA INICIAL DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

ACTIVIDADES	DURACIÓN
FASE UNO: DIAGNÓSTICO Y DISEÑO	
Taller de Autoevaluación Norma ISO 9001:2008 - ISO 20252:2006	SEMANAS 1 Y 2
Informe de Resultados de Autoevaluación	
Diseño Cronograma de Trabajo con base en el Informe de resultados	
Elaboración y revisión de la Política de Calidad	
Elaboración y revisión de los Objetivos de Calidad	
Diseño y ajuste del Mapa de Procesos	
Revisión y Ajuste de Procesos de Interrelación de la Organización	
Planteamientos de Indicadores de Gestión	
FASE DOS: AJUSTE DOCUMENTAL PARA IMPLEMENTACIÓN	
Lineamientos para Ajuste Documental	SEMANA 3 - SEMANA 12
Ajuste y Elaboración de Documentación	
Verificación de la Documentación	
FASE TRES: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC INTEGRADO	
Implementación de la Documentación	A PARTIR DE LA SEMANA 13
Monitoreo a la Implementación del SGC Integrado	
Levantamiento de Hallazgos a partir del monitoreo	
Ajuste y Acciones a partir de los hallazgos	
Socialización ajustes	
FASE CUATRO: VERIFICACIÓN DEL SGC	
Formación de Auditores Internos Bajo ISO 20252:2006	SEMANA 15 - SEMANA 25
Programa de Auditoría Interna	
Elaboración de Listas de Verificación	
Primera Auditoría Interna	
Informe de la 1ra auditoria	
Seguimiento de hallazgos e Informe de Ejecución de Planes de Acción Establecidos	
Segunda auditoria e informe de resultados final	

ANEXO 06
BALANCE SCORE CARD FEEDBACK PROFILE S.A

BALANCED SCORECARD			
OBJETIVO GRAL	INDICADOR	PERIODICIDAD	
OBJETIVOS FINANCIEROS	TURNOVER		
	Turnover total compañía	Mensual	
	Meta total compañía	Mensual	
	Cumplimiento		
	GROSS MARGIN		
	Gross Margin total compañía	Mensual	
	Meta Gross Margin	Mensual	
	Cumplimiento		
	OPERATING PROFIT		
	Operating profit total compañía	Mensual	
	Meta operating profit	Mensual	
	Cumplimiento		
SATISFACCIÓN GENERAL	SATISFACCIÓN GENERAL CLIENTE EXTERNO		
	Satisfacción de cliente externo	Mensual	
	Meta satisfacción de cliente externo	Mensual	
	Cumplimiento		
	SATISFACCIÓN GENERAL CLIENTE INTERNO		
	Promedio de encuestas total compañía	Cuatrimestral	
	Meta satisfacción cliente interno	Cuatrimestral	
	Cumplimiento		
CALIDAD Y VALOR AGREGADO	SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO		
	Satisfacción con Calidad y Valor Agregado	Mensual	
	Meta satisfacción con Calidad y Valor Agregado	Mensual	
	Cumplimiento		
	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO		
	Satisfacción con Calidad y Valor Agregado	Cuatrimestral	
	Meta satisfacción con Calidad y Valor Agregado	Cuatrimestral	
	Cumplimiento		
AMABILIDAD	SATISFACCION CLIENTE EXTERNO		
	Promedio satisfacción con atributo amabilidad	Mensual	
	Meta satisfacción con atributo amabilidad	Mensual	
	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO		
	Promedio satisfacción con atributo amabilidad	Cuatrimestral	
	Meta satisfacción con atributo amabilidad	Cuatrimestral	

DISPONIBILIDAD	SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	
	Promedio satisfacción con atributo disponibilidad	Mensual
	Meta satisfacción con atributo disponibilidad	Mensual
	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	
	Promedio satisfacción con atributo disponibilidad	Cuatrimestral
	Meta satisfacción con atributo disponibilidad	Cuatrimestral
TRATAMIENTO DE NO CONFORME Y CONTROL DE CALIDAD	CONTROL CALIDAD PRODUCTO	
	Porcentaje de producto no conforme tratado	Mensual
	Meta producto no conforme tratado	Mensual
	CONTROL CALIDAD PROCESOS	
	Porcentaje de proceso no conforme tratado	Mensual
	Meta proceso no conforme tratado	Mensual

ANEXO 07

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS FEEDBACK PROFILE S.A.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL	CODIGO: CR-001
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
GERENCIAL	ESTRATÉGICO	DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO	Realizar un seguimiento eficaz al Sistema de Gestión de Calidad y trabajar por el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos que conforman la cadena de suministro.
ALCANCE	Comprende todos los procesos relacionados con el desarrollo de la actividad económica desde la recepción de la solicitud del cliente hasta su satisfacción y evaluación del servicio.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Cientes	Objetivos estratégicos y necesidades del cliente	Planeación estratégica. Definición de la misión, visión, política y objetivos de calidad	Misión - Visión	Todos los procesos
Gestión de la Dirección			Política - Objetivos	
Todos los procesos	Resultados y reportes de auditoría.	Diseño de programas de mejoramiento y auditorías para la generación de valor	Recomendaciones de mejora y directrices de operación	Todos los procesos
	Acciones de mejora	Elaborar plan de revisión de la dirección	Revisión por la dirección	
Todos los procesos	Necesidades de recursos	Proporcionar los recursos necesarios para la optimización de la cadena de suministro	Recursos asignados	Todos los procesos
Proceso de Gestión Humana	Evaluación de desempeño del personal	Administrar y promover el compromiso del personal con el SGC	Directrices, políticas, mandatos de comportamiento	Todos los procesos

Todos los procesos	Políticas y Objetivos de calidad	Realizar la revisión por la dirección al SGC, políticas, objetivos y análisis de informes	SGC revisado	Todos los procesos
	Desempeño de los procesos e indicadores de gestión	Revisar y analizar los indicadores de gestión	Indicadores de gestión	
	Resultados por períodos	Realizar seguimiento al desempeño de procesos	Reportes de auditoria	
	Plan de auditorías internas	Identificar oportunidades de mejora	Acciones de mejora	
	Planes de acción correctiva y preventiva	Llevar a cabo monitoreos a los hallazgos y reportes de auditoría. Trabajar acciones correctivas y preventivas	Tratamiento de hallazgos	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Manual de Calidad	Procedimiento acciones de mejora
Formato Indicadores de Gestión	Procedimiento Gerencial
Acta de revisión de la dirección	Procedimiento Auditoria Interna

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Turnover	%	$(\text{Admisión} + \text{Desvinculación de personal}) / 2 * 100 / \text{PE}$	Mensual
Operating Profit	%	$(\text{Ingresos} - \text{Costo de ventas} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos} * 100$	Mensual
Satisfacción del Cliente	%	Promedio de Encuestas	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO	CODIGO: CR-002
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
ADMINISTRATIVO	ESTRATÉGICO	GERENCIA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO	Establecer los lineamientos para responder a las necesidades de la empresa mediante la óptima gestión de recursos para bienes y servicios y para la selección, contratación, capacitación y evaluación del personal.
ALCANCE	Aplica a todo el personal de la compañía.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Requerimiento o solicitud de personal	Definir las funciones y perfiles de competencia de cada cargo	Manual de funciones	Todos los procesos
	Necesidad de formación // Norma ISO 20252:2006 // Resultados evaluación de desempeño	Definir los requisitos de formación y capacitación del personal vinculado a la empresa	Manual de Capacitación Básica Orden de programa de formación	
	Requerimiento de Contratación	Selección del personal	Contratos y vinculaciones	
	Candidatos	Formación básica e inducción	Certificados de capacitación	

Todos los procesos	Parámetros de selección y BDD	Selección de Proveedores y actualización de BDD	Actualización BDD	
Todos los procesos	Registros de capacitación	Seguimiento al programa de formación	No conformidades // Hallazgos	Todos los procesos
	Resultados evaluación desempeño y de proveedores	Evaluación de la eficacia de las capacitaciones	Resultados de indicadores e gestión	
		Medir el desempeño de procesos		
		Evaluación a los proveedores	Reporte proveedores	
	Informe no conformidad y acciones de mejora	Mejora continua con planes de acciones correctivas y preventivas	Monitores a los hallazgos	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento de Compras	Manual de Funciones
Procedimiento Gestión Humana	Formato Registro de Asistencia a Capacitaciones
Manual de Capacitación Básica	

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Turnover	%	$(\text{Admisión} + \text{Desvinculación de personal}) / 2 * 100 / \text{PE}$	Mensual
Cumplimiento Plan Capacitación	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Capacitaciones	Mensual
Evaluación y Desempeño de Proveedores	%	Suma de Parámetros de Desempeño	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMERCIAL	CODIGO: CR-003
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
COMERCIAL	MISIONAL	DIRECCIÓN DE CUENTAS DIRECCIÓN DE PROYECTOS

OBJETIVO	Establecer las actividades necesarias y lineamientos requeridos para responder a las solicitudes de los clientes a través de propuestas o cotizaciones.
ALCANCE	Aplica a todas las propuestas, cotizaciones o licitación que realiza la organización para sus proyectos de investigación.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Cliente	Necesidades del cliente y correo de solicitud	Recibir y atender las solicitudes del cliente	Respuesta a solicitud	Cliente
	Informe desempeño y aprobación de solicitudes	Diseñar programas eficaces para análisis de viabilidad de propuestas	Procedimiento Comercial	Proceso Comercial
	Brief / Especificaciones del cliente	Responder la solicitud del cliente mediante la propuesta o cotización	Propuesta	Cliente
	Propuesta aprobada	Creación carpetas en la red y archivo de información para óptima identificación	Carpetas en la red	Proceso Planeación
	Resultados encuesta al cliente	Realizar seguimiento y medir desempeño de la óptima respuesta a solicitudes	Auditoria y reporte de quejas o reclamos	Proceso Mejoramiento continuo

Proceso Comercial	Auditoria y seguimiento	Diseñar plan para monitorear los hallazgos	Acciones de mejora	Proceso Mejora
-------------------	-------------------------	--	--------------------	----------------

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento Comercial	Plantilla de propuesta/Cotización
Formato de Briefing	Orden de trabajo de Campo
Tráfico interno	

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Vinculación de nuevos clientes	%	$(\text{Clientes periodo actual} - \text{Clientes periodo anterior}) / \text{Clientes per. Anterior} * 100$	Mensual
Satisfacción del cliente	%	Calificación encuesta	Mensual
Mejoramiento de la atención	%	$(\text{Promedio encuestas anterior} - \text{Promedio encuestas actual}) / \text{PE anterior} * 100$	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN	CODIGO: CR-004
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
PLANEACIÓN	MISIONAL	DIRECCIÓN DE PROYECTOS DIRECCIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO	Determinar los lineamientos para la planeación o preparación del desarrollo de proyectos de investigación de mercados.
ALCANCE	Aplica a todos los estudios que se diseñen y aprueben en la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Proceso Comercial y Administrativo	Norma ISO 20252:2006 // Control de calidad de traducciones	Definir lineamientos y directrices para realizar traducciones acorde a la norma ISO 20252:2006	Procedimiento para traducciones	Todos los procesos
Proceso Gestión Humana	Evaluación desempeño de personal	Diseñar programas de formación básica de personal de campo	Manual y plan de capacitación	Todos los procesos
Proceso Comercial	Filtros de control // Instrumentos	Establecer parámetros para optimizar la creación de filtros y demás instrumentos	Procedimiento Planeación	Proceso de operaciones
	Aprobación de propuestas	Elaborar presupuestos y cronogramas de proyecto para cada estudio	Presupuesto y Cronograma	Logística y Reclutamiento
	Presupuestos	Solicitar el personal necesario para los proyectos	Solicitud de personal	Proceso Operaciones

Proceso Comercial	Briefing	Realizar pruebas piloto	Pruebas piloto	Proceso Operaciones
		Asignar equipos e trabajo	Orden trabajo de campo	
Todos	Evaluaciones desempeño	Evaluar el desempeño de cada actividad	Informes auditoria	Proceso SGC Gerencial Mejora
Proceso de Gestión Calidad	Plan de auditoria	Realizar seguimiento al desarrollo de instrumentos y pruebas piloto	Reporte de pruebas piloto	
Proceso Mejora	Reporte de auditoria	Monitorear hallazgos y no conformidades	Cierre de hallazgos	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento Planeación Cualitativa	Propuesta aprobada y cronograma de proyecto
Procedimiento Planeación Semiótica	Instrumentos aprobados
Procedimiento Planeación Neuromarketing	Solicitud de personal

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Calidad del diseño de instrumentos	Cantidad	Número de errores encontrados en el diseño de instrumentos	Mensual
Control de Calidad de Prueba Piloto	%	Suma de parámetros de calidad de pruebas piloto	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO OPERACIONES	CODIGO: CR-005
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
OPERACIONES	MISIONAL	DIRECCIÓN DE CUENTAS COORDINACIÓN DE PROYECTOS

OBJETIVO	Coordinar el desarrollo de las actividades necesarias para llevar a cabo el trabajo de recolección de información en proyectos de investigación.
ALCANCE	Aplica a todos los estudios que se diseñen y aprueben en la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Proceso de planeación	Orden de trabajo de campo Carpeta en la red con instrumentos	Realizar el programa de operaciones de campo optimizando el proceso de recepción de ordenes de trabajo	Presupuesto de logística y reclutamiento Programación de salas	Proceso de operaciones
Proceso administrativo	Presupuesto de logística y reclutamiento Base de datos proveedores	Solicitar los recursos necesarios para realizar las operaciones de campo	Solicitudes de cotización Selección y evaluación proveedores	Proceso administrativo
Proceso gerencial y administrativo	Requisitos norma ISO 20252:2006 y ESOMAR de manejo y confidencialidad	Coordinar programas de seguimiento al cumplimiento con las políticas de procesamiento y manejo de la información existentes en la organización	Reportes de control de calidad de campo Acuerdos de confidencialidad	Proceso de mejora y gestión de calidad
Logística y reclutamiento	Correo solicitud de reclutamiento	Realizar la logística y reclutamiento de personal para iniciar con el trabajo de campo	Status de reclutamiento	Proceso de operaciones

Logística y Reclutamiento	Cronograma de campo Status de reclutamiento Filtros e instrumentos aprobados	Realizar la labor de recolección de información	Material de campo (audio, videos, material gráfico, escrito, etc)	Proceso de análisis y entregables
Proceso gerencial y de Gestión de Calidad Campo Cuali	Reportes diarios de campo Requisitos ISO 20252 frente a la supervisión Material audio y video	Realizar la supervisión del trabajo de campo	Formato control calidad de campo	Proceso de mejoramiento continuo
	Formato control calidad de campo	Realizar los informes y reportes de trabajo de campo con la mayor calidad posible.	No conformidades Resultados de desempeño	
Operaciones	Control calidad de campo	Velar por un manejo adecuado de los instrumentos y materiales suministrados por el cliente	Resultado de desempeño	Proceso mejora continua y gestión de la calidad
Proceso gestión de Calidad	Reportes de control de calidad y plan de auditoria	Analizar indicadores de gestión de desempeño del proceso de operaciones	Evaluación de servicios por proyecto Reporte de hallazgos	
Proceso de mejoramiento	Reporte de hallazgos y no conformidades	Formular y ejecutar planes de mejora (acciones correctivas y preventivas)	Monitores y acciones de mejora	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento Logistica y Reclutamiento	Procedimiento Procesamiento y análisis semiótico
Procedimiento Campo Cuali	Procedimiento Campo Neuromarketing
Procedimiento Procesamiento de Información	Formato control calidad de Campo

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Reprocesamiento	%	Número de re procesos / Número de proyecto entregados	Mensual

Encuesta satisfacción cliente interno	%	Suma de parámetros de calidad encuesta	Mensual
Efectividad del área de procesamiento	%	Número de estudios por persona / 130	Mensual
Cumplimiento tiempos de entrega	%	Número de estudios entregados a tiempo / Total estudios	Mensual
Satisfacción clientes de la moderación	%	(# total estudios - # quejas o reclamos)/ Total estudios	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO ANÁLISIS Y ENTREGABLES	CODIGO: CR-006
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
ANÁLISIS Y ENTREGABLES	MISIONAL	DIRECCIÓN DE CUENTAS DIRECCIÓN DE PROYECTOS

OBJETIVO	Establecer los lineamientos para realizar las actividades de análisis, elaboración y presentación de informes de estudios de investigación
ALCANCE	Aplica a todos los estudios que se diseñen y aprueben en la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Proceso de operaciones	Inventario de proyectos por analizar	Programar actividades de pre análisis /transcripción	Correo de anuncios	Proceso administrativo Proceso Comercial Personal de análisis de información
	Información y material de campo (audios , video, material gráfico, escrito)	Programa el análisis y consenso de la información de los proyectos de investigación recogida en campo y la elaboración de los informes	Cronograma de actividades // Formatos de preanálisis y transcripción	
Proceso de planeación y comercial	Formatos de pre análisis y transcripción Correo de anuncios	Pre análisis y transcripción	Preanálisis y transcripción por proyecto	
	Pre análisis / transcripción Plantillas de informes Objetivos del estudio	Análisis y elaboración de informes de investigación por proyecto	Informes de investigación	

	Informe final // Informes revisados y aprobados	Presentación de resultados y envío de informes a los clientes	Correo electrónico de entrega al cliente	Cliente Proceso administrativo
	Formato de check list para verificación	Verificación y revisión de informes finales de investigación	Check list diligenciado y revisado de informes	Proceso de gestión de calidad
	Programa de auditoria	Seguimiento de desempeño de actividades	Reporte de auditoria	Proceso de gestión de calidad y mejoramiento
	No conformidades y hallazgos	Programa de mejoramiento continuo y tratamiento de no conformidades	Acciones de mejora	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento Análisis y Entregables	Check list de verificación de informe final
Formatos de pre análisis y transcripción	Reporte de evaluación de desempeño
Plantillas de informes finales	

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Calidad de la elaboración de informes	%	Número de no conformidades en check list / Estudios recibidos para análisis	Mensual
Cumplimiento y efectividad del proceso	%	Informes entregados a tiempo / Total de proyectos recibidos	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: CR-007
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SOPORTE	LIDER DE CALIDAD

OBJETIVO	Administrar el Sistema de Gestión de Calidad dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 20252:2006
ALCANCE	Aplica a todos los procesos que hacen parte de la cadena de suministro de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Proceso gerencial y administrativo	Documentos y registros del SGC	Aprobación y control de documentos antes de su divulgación	Documentos aprobados	Todos los procesos
	Manual de calidad // Política y objetivos de calidad // Norma ISO 20252:2006	Disposición de los documentos en el sitio adecuado para su uso	Disposición de documentos en la red	
Todos los procesos	Reporte de auditorías anteriores // Planeación estratégica de la empresa	Planear la realización de auditorías internas al SGC	Programación de auditorías	
	Documentos y registros aprobados por la dirección	Normalizar los documentos generados por la empresa y hacer su divulgación	Control e documentos y registros // Actas de entrega	

Todos los procesos	Control de documentos y registros	Velar por el cumplimiento de control de documentos y registros	Cumplimiento de requisitos de control de documentos y registros	Todos los procesos
	Procedimientos documentados	Evaluación de procesos y ajustes a los documentos	Documentos revisados	
Proceso gerencial	Plantilla de informe de auditorías // Resultados	Elaborar plan e informe de auditoría interna	Informes de auditorías	Proceso de mejora continua
	Listas de seguimiento	Verificar el cumplimiento y realización de auditorías acorde al plan	Reportes de seguimiento	
Proceso de mejoramiento		Reprograma y realizar seguimiento a las auditorias		

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento de Control de Documentos y Registros	Procedimiento de Auditoría Interna

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
seguimiento a satisfacción de clientes externos	%	Número de no conformidades /Estudios realizados	Mensual
Satisfacción de clientes internos	%	Informes entregados a tiempo / Total de proyectos recibidos	Mensual
Implementación del SGC	%	Tabla de avance Feddback Profile S.A	Semestral

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	CODIGO: CR-008
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
MEJORAMIENTO CONTINUO	SOPORTE	LIDER DE CALIDAD

OBJETIVO	Establecer los lineamientos y criterios para determinar las causas de las no conformidades que afecten el Sistema de Gestión de Calidad y su implementación, prevenir su incidencia e identificar oportunidades de mejora
ALCANCE	Aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, en cada uno de sus procesos

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Listado de mejores prácticas Procedimiento de Auditoría Interna	Diseñar mecanismos de seguimiento para evaluar el cumplimiento de los planes de tratamiento de hallazgos o no conformidades	Estrategias de acción	Todos los procesos
	Planeación estratégica de la empresa	Desarrollar estrategias de identificación de acciones de mejora	Oportunidades de mejora	
Todos los procesos	Encuestas de satisfacción	Realizar la medición de la satisfacción del cliente frente al servicio de investigación	Indicadores de gestión	
Proceso de SGC Todos los procesos	Reportes de auditoría // Levantamiento de hallazgos	Elaborar los planes de acción para monitorear los hallazgos de las auditorias	Planes de acciones correctivas y preventivas	
Todos los procesos	No conformidades, servicio no conforme, quejas y reclamos	Identificar y controlar los factores claves que afectan la calidad del servicio de investigación	Oportunidades de mejora e identificación de debilidades	

Todos los procesos	Oportunidades de mejora Satisfacción del cliente	Revisar la efectividad del modelo de mejora continua en la organización	Reportes de desempeño	Todos los procesos
	Reportes de auditoria Hallazgos	Establecer e implementar acciones preventivas y correctivas a los procesos	Planes de acción Monitoreo de hallazgos	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento de Acciones de Mejora	Formato cierre de no conformidades

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
seguimiento a satisfacción de clientes externos	%	Número de no conformidades /Estudios realizados	Mensual
Satisfacción de clientes internos	%	Informes entregados a tiempo / Total de proyectos recibidos	Mensual
Acciones correctivas cumplidas	%	(Acciones Correctivas cerradas / Total de acciones propuestas) *100	Semestral
Acciones preventivas cumplidas	%	(Acciones Preventivas cerradas /Total de acciones propuestas) * 100	Semestral

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	CODIGO: CR-009
		VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	SOPORTE	INGENIERO DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO	Establecer las actividades necesarias para responder a las necesidades tecnológicas de la compañía mediante la correcta y oportuna gestión de los recursos tecnológicos.
ALCANCE	Aplica a todos los procesos que conforman la cadena de generación de valor de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Proceso administrativo	Necesidad de mantenimiento de los equipos	Diseñar planes de mantenimiento preventivo de los equipos de computo de la empresa	Programas de mantenimiento	Todos los procesos
	Solicitud de recursos tecnológicos	Elaborar cotizaciones para optimizar el proceso de compra de hardware y software	Cotizaciones de hardware y software	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de configuración / Compra de nuevos equipos	Realizar la configuración e instalación de todos los recursos tecnológicos	Configuración optima de recursos tecnológicos	Todos los procesos
	Solicitudes de servicios técnicos	Atender las solicitudes de servicios de todo el personal	Respuesta a solicitudes	Todos los procesos

	Necesidad de información de manejo	Facilitar un manual de almacenamiento de la información y acceso a la red de la empresa	Manual de almacenamiento de la información	Todos los procesos
Todos los procesos	Políticas y requisitos de la norma NTC ISO 2052:2006	Velar por el cumplimiento con las políticas de confidencialidad y manejo de información	Planes de seguimiento	Todos los procesos

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
Procedimiento de Sistemas y Tecnología	Manual de manejo de la información
Formato de Solicitud de Servicios	

INDICADOR//SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	FRECUENCIA
Eficiencia atención a solicitudes	%	(Atención a solicitudes de servicio / Total de solicitudes) *100	Mensual
Eficacia del mantenimiento preventivo	%	(Defectos encontrados periodo actual – Defectos periodo anterior)/ No conf. Periodo anterior * 100	Semestral
Satisfacción cliente interno	%	Promedio obtenido en encuesta a clientes internos	Mensual

ANEXO 08
PRSG001V1 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTOS Y
REGISTROS
FEEDBACK PROFILE S.A



CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS

PGC001V1

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para controlar los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los documentos y registros de origen externo.

ALCANCE

- ✓ Aplica a la elaboración, aprobación, actualización, distribución e implementación de los documentos del sistema de gestión de la calidad de Feedback.
- ✓ Aplica al almacenamiento, control del tiempo de retención y disposición de los registros del sistema de gestión de la calidad de Feedback.
- ✓ Aplica al control de los Documentos externos de Feedback.

REQUISITOS ESPECIALES

- ❖ Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad llevan en todas las páginas el siguiente encabezado:



NOMBRE DEL DOCUMENTO

Código

Donde:

Logo: Logotipo de la empresa que aparece en la parte superior izquierda de cada página.

Nombre del documento: Aparece en la parte superior central del encabezado

Código: Identificación alfanumérica del documento y versión del mismo (**Ver Figura1**).

- ❖ Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad llevan en todas las páginas la siguiente estructura en el pie de página:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Fecha de Emisión

--	--	--	--

Donde:

Elaboración: Corresponde al Responsable del proseo y quien elaboró el documento.

Revisión: Corresponde a quien revisa los documentos de acuerdo al SGC.

Aprobación: Corresponde a la aprobación que da la Gerencia al documento.

Fecha de Emisión: Fecha a partir de la cual la organización implementará el documento.

- ❖ Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se identifican con un código interno que lleva la siguiente estructura:

Figura 1

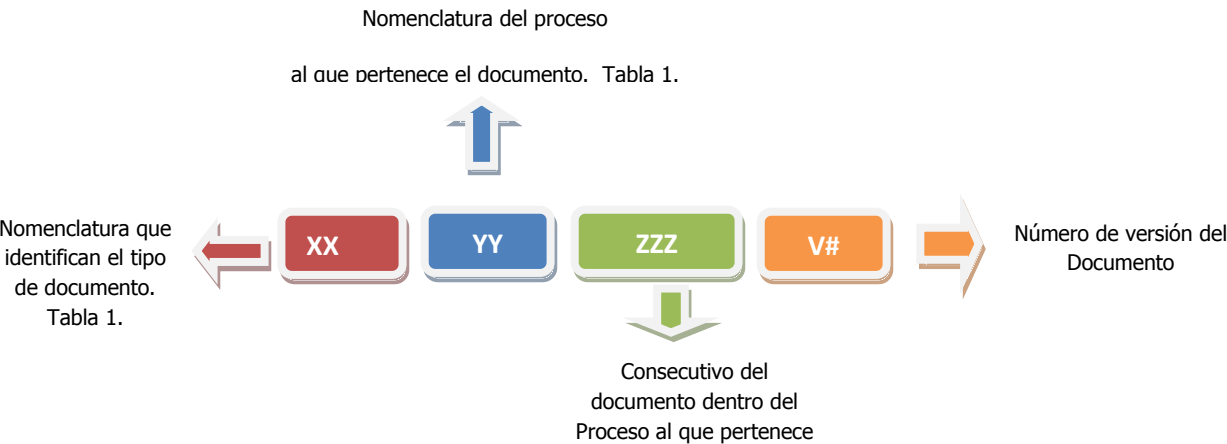


Tabla 1. Especificación de nomenclaturas para la codificación interna

TIPO DE DOCUMENTO	NOMENCLATURA	PROCESO	NOMENCLATURA
Procedimiento	PR	Gestión de Calidad	SG
Instructivo	IN	Gerencial	GE
Manual	MN	Mejora	ME
Formato	FR	Comercial	CO
Plantilla	PL	Planeación	PN
		Operaciones Cualitativas	OC
		Operaciones Cuantitativas	OQ
		Análisis y Entregables	AE
		Administrativo	AD
		Sistemas y Tecnología	TE

- ❖ Los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad llevan como mínimo la siguiente información dentro del contenido:

Propósito: Establece claramente el objetivo del documento.

Alcance: Establece los límites de aplicación del documento.

Requisitos Especiales: Normas internas de la organización que deben tenerse en cuenta.

Actividades: Descripción de las actividades a desarrollar y sus responsables.

Para los procedimientos la tabla de Actividades contiene las siguientes columnas:

- ✓ Actividad
- ✓ Desarrollo de la actividad
- ✓ Responsable de ejecutar la actividad
- ✓ Documento/Registro que soporta la actividad



Para los instructivos la tabla de Actividades contiene las siguientes columnas:

- ✓ Actividad
- ✓ Desarrollo de la actividad
- ✓ Responsable de ejecutar la actividad
- ✓ Herramienta utilizada para ejecutar la actividad
- ✓ Documento/Registro que soporta la actividad

Control de Registros: Tabla que establece los controles de los registros del documento:

- ✓ **Código:** Donde irá la codificación correspondiente a cada registro
- ✓ **Nombre:** Donde irá el nombre correspondiente a cada registro
- ✓ **Responsable de Archivo:** Será el responsable por cargo de archivar el registro
- ✓ **Ubicación del Registro:** Es el sitio físico o digital de archivo y acceso al registro
- ✓ **Tiempo de Retención:** Es el periodo de tiempo por el cual se tendrá el archivo para acceder al mismo
- ✓ **Disposición Final:** Hace referencia al destino final del registro.

ESTRUCTURA DE LOS FORMATOS

- ❖ Los demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad pueden presentar la información como mejor convenga a la organización.
- ❖ Los formatos deben ser diligenciados completamente. Los espacios que no sean necesarios completar se llenan con un **guión (-)** o **NA (No Aplica)**.

- ❖ Los Documentos de Origen Externo aplicables a la organización son aquellas normas técnicas, leyes, decretos, resoluciones, etc. Que especifiquen información necesaria para el buen desarrollo de cada uno de los distintos procesos de la compañía.
- ❖ Para efectos de la creación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, no se aplicará la Actividad de **solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos**. Por ser la construcción del Sistema de Gestión de Calidad se utilizará la metodología de identificación y elaboración de documentos que se considere más adecuada.
- ❖ Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se deben revisar por los dueños de procesos una (1) vez cada año, informando su estado actual al Líder del Proceso de Calidad a través de un **Correo Electrónico Revisión Documental Anual**
- ❖ Se controlarán las versiones de los registros asociados a los estudios, dejando en el histórico del cliente finalizado el estudio la versión final del documento o registro.
- ❖ Solo el Responsable de la Gestión de Calidad podrá generar impresiones de los documentos del SGC (Procedimientos, Instructivos, Manuales y cualquier documento que brinde información de funcionamiento). Estos documentos deben tener sello de Copia No Controlada.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	Identifica la necesidad de elaboración de nuevos documentos y/o actualización y/o anulación de los documentos existentes, durante el funcionamiento diario de la compañía y de acuerdo al desempeño de los procesos. Envía al Líder del Proceso de Calidad vía correo electrónico la solicitud con el borrador del nuevo documento las especificaciones claras de los cambios sugeridos.	Todo el personal	Correo Electrónico Solicitud Documental Borrador de Nuevo Documento
EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	Revisa junto al Responsable del Proceso y aprueban las solicitudes de elaboración, actualización o anulación de documentos y demás aspectos del SGC. Realiza los ajustes requeridos y procede a	Líder Proceso de Calidad	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	continuar con el proceso de divulgación y socialización establecido.		
EVALUACIÓN Y RECHAZO A CAMBIOS DE DOCUMENTOS	Revisa junto al Responsable del Proceso las solicitudes de elaboración, actualización o anulación de documentos y demás aspectos del SGC. Detecta junto al Responsable del Proceso, la inconveniencia de la solicitud y envía sobre el correo electrónico de solicitud la negativa y las razones de la misma.	Líder Proceso de Calidad	Correo Electrónico Rechazo Solicitud
ELABORACIÓN DE NUEVOS DOCUMENTOS O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EXISTENTES	Se reúne con el responsable del proceso para determinar los lineamientos del procedimiento, instructivo, manual, etc., a documentar, así como las solicitudes de cambio realizadas. Documenta o asigna a un responsable para documentar en el formato vigente estos lineamientos dados por el responsable del proceso o los cambios aprobados a partir de una solicitud.	Líder Proceso de Calidad	Documentos del SGC
REVISIÓN DEL DOCUMENTO	Revisa el documento y lo envía a través de Correo Electrónico a la Gerencia para su aprobación.	Líder Proceso de Calidad	Correo Electrónico Documentos Revisados
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	Revisa el documento y si considera que es adecuado para el desarrollo de la organización, envía al Líder del Proceso de Calidad un Correo Electrónico con su aprobación.	Gerente General	Correo Electrónico Aprobación de Documentos
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Recibe la aprobación del Documento y actualiza el Listado Maestro de Documentos .	Líder Proceso de Calidad	FRSGC001V1 Listado Maestro de Documentos

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
DIVULGACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	Convierte el documento aprobado a PDF, lo sube a la Red en la carpeta del SGC dentro del proceso correspondiente. Envía correo electrónico a los involucrados dentro del proceso y les informa de la creación o actualización de la documentación para que a partir de esa fecha sea consultado y aplicado.	Líder Proceso de Calidad	Correo Electrónico de Divulgación de Documentos.
SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	Se reúne con su equipo de trabajo y explica los procedimientos documentados, así como sus formatos y documentos asociados. Firma Acta de Asistencia para dejar evidencia de que cada uno ha recibido la explicación del procedimiento que debe implementar.	Responsable de Proceso	FRSG002V1 Acta de Asistencia
IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS	Lee periódicamente los documentos del SGC para realizar las actividades de acuerdo a como están establecidas. Diligencia los formatos relacionados en los documentos y archiva los registros según como se especifique el almacenamiento, control del tiempo de retención y disposición en la tabla Control de Registros que se encuentra en todos los procedimientos e instructivos.	Todo el personal	NA
MANEJO DE OBSOLETOS	Elimina los Procedimientos, Instructivos, Manuales, Formatos, Plantillas del SGC que queden obsoletos.	Líder Proceso de Calidad	NA
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS	Identifica periódicamente y registra en el Formato Control de Documentos Externos , los documentos de origen externo que aplican a la prestación del servicio de la empresa, especificando en el formato la versión actualizada del documento y la entidad que lo genera. Semestralmente consulta con dicha entidad si la versión del documento se encuentra actualizada. Al haberse hecho modificaciones se registran y	Líder Proceso de Calidad	FRSGC003V1 Control de documentos Externos

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	se informan a los usuarios del documento que requieren de dicha información.		

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo Electrónico Solicitud Documental	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminar
NA	Borrador de Nuevo Documento	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminar
NA	Correo Electrónico Rechazando Solicitud	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminar
NA	Documentos del SGC	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminarlos
NA	Correo Electrónico Documentos Revisados	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminarlos
NA	Correo Electrónico Aprobación de Documentos	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminarlos
FRSG001 V1	Listado Maestro de Documentos	Líder Proceso de Calidad		Permanente	NA
NA	Correo Electrónico de Divulgación de Documentos.	Líder Proceso de Calidad		1 año	Eliminarlos
FRSG002	Acta de Asistencia	Líder Proceso de		1 año	Eliminarlos

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
V1		Calidad			
FRSGC00 3V1	Control de documentos Externos	Líder Proceso de Calidad		Permanente	NA

ANEXO 09

**PRME001V1. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA.
FEEDBACK PROFILE S.A**

ACCIONES DE MEJORA

PRME001V1

PROPÓSITO:

Definir los criterios para determinar las causas de las deficiencias reales el Sistema de Calidad y su implementación, y prevenir su incidencia aprovechando las oportunidades de mejora.

ALCANCE

Aplicable a todo el sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, en cada uno de sus procesos.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Para efectos del Sistema de Gestión de Calidad se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:
 - **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y evitar que ésta vuelva a ocurrir.
 - **Corrección:** Acción tomada para eliminar el incumplimiento de un requisito de manera inmediata.
 - **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito. Cualquier desviación respecto a las normas, prácticas, procedimientos documentados, reglamentos y desempeño del sistema de gestión de calidad.
 - **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidades potenciales.
 - **Acción remedial:** Es la corrección, solución inmediata que se realiza sobre una no conformidad, para mitigar sus efectos o para eliminar una situación de riesgo para el sistema de gestión.
 - **Seguimiento:** Actividad que se realiza periódicamente para verificar si el plan de acción se está ejecutando según lo establecido.
 - **Producto No Conforme:** No conformidad presentada durante la ejecución de los proyectos en cualquier parte del proceso del mismo y que está directamente relacionada con la calidad del producto final.
 - **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
 - **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
 - **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
 - **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
 - **Concesión:** Autorización tomada sobre un producto no conforme para liberar el producto, para su uso inicialmente previsto.

- **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización
 - **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- ✓ Se determinará como Fuentes de una No Conformidad las siguientes:
- Fallas detectadas en Auditorías Internas o Externas que incumplan el criterio de auditoría.
 - Reclamos de clientes
 - Quejas recurrentes de clientes sobre el producto o servicio
 - ISC (Índice de satisfacción del cliente) inferior al valor límite aceptado
 - Productos No Conformes
 - Resultados de indicadores inferiores al valor límite aceptado
 - Incumplimiento de procesos, procedimientos o instructivos de trabajo que impacten la calidad del producto o servicio entregado al cliente

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Reporte de Acciones de Mejora	Detecta una No conformidad de acuerdo a las fuentes establecidas en la organización. Registra en el Formato Acciones de Mejora, 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 del Proceso de Calidad.	Todo el Personal	FRME001V1 Acciones de Mejora
Identificación de la Acción de Mejora	Identifica el consecutivo en el formato Acciones de Mejora. Envía vía correo electrónico la Acción de Mejora a quien o quienes se detectó el incumplimiento o la No Conformidad para que inicie su tratamiento.	Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora Correo Electrónico FRME001V1 Acciones de Mejora
Identificación y Análisis de Causas	Revisa y registra las causas que dieron origen al incumplimiento. Si el registro es de Acción Correctiva o Preventiva determina la causa raíz en el escenario	Implicado	FRME001V1 Acciones de Mejora

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	que se considere adecuado para tal fin.		
Definición del Plan de Acción	Define el Plan de acción y registra las actividades que se deben realizar para eliminar las causas definidas y la no conformidad. Se asegura de atacar la causa raíz de la No Conformidad, para prevenir su nueva ocurrencia. Asigna el responsable de ejecución de cada actividad y coloca las fechas de plazo para realizarlas. Envía vía correo electrónico el formato de Acciones de Mejora al Líder del Proceso de Calidad para que pueda ejecutar el seguimiento al plan de acción.	Implicado	FRME001V1 Acciones de Mejora Correo Electrónico FRME001V1 Acciones de Mejora
Seguimiento y Verificación del Plan de Acción	Asigna el responsable y la fecha para dar seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción. En las observaciones registre las condiciones encontradas durante la revisión.	Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora
Cierre de No Conformidades	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 de Acciones de Mejora con el cierre de la Conformidad al Gerente General que revise y valide el tratamiento a la no conformidad mediante un Correo Electrónico.	Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora
Identificación y Disposición del Producto No Conforme	Identifica el Producto No Conforme, lo registra en el Formato Acciones de Mejora. Describe el producto no conforme, si es un archivo digital lo coloca en la carpeta de su área de <u>Producto No Conforme</u>, con una identificación en el nombre del archivo que diga (PNC), mientras determina que	Todo el Personal	FRME001V1 Acciones de Mejora Correo Electrónico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	hacer con el mismo y así evita su uso no intencional. Envía vía correo electrónico el Formato Acciones de Mejora, al Líder del Proceso de Calidad con la disposición que debe tomarse frente al producto, registra en este formato el direccionamiento de quien y en que momento debe tomar acciones sobre el Producto No Conforme.		FRME001V1 Acciones de Mejora
Verificación del Producto No conforme	Verifica el tratamiento al producto no conforme y da su visto bueno o aceptación, si hay lugar a ello. Registra el resultado de la verificación del Producto en el Formato Acciones de Mejora.	Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora
Recepción de Queja o Reclamo del Cliente Externo	Recibe de forma física o verbal la queja o reclamo del cliente. Registra en el Formato Acciones de Mejora la queja en los términos expresados por el cliente.	Gerente / Director de Cuentas / Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora
Análisis De Las Causas De La Queja O Reclamo	Revisa, analiza y registra las posibles causas de la queja o reclamo. Establecen el Plan de Acción y pasan el Formato Acciones de Mejora al Líder del Proceso de Calidad para que éste realice el seguimiento necesario.	Gerente / Director de Cuentas / Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora
Respuesta De La Queja Y Reclamo Al Cliente	Cierra la Queja o reclamo a través del cumplimiento del Plan de Acción establecido. Se comunica con el cliente para informarle de las acciones tomadas y el cierre de la misma.	Gerente / Director de Cuentas / Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRME001V1	Acciones de Mejora	Líder Proceso de Calidad			
NA	Correo Electrónico FRME001V1 Acciones de Mejora	Líder Proceso de Calidad			

ANEXO 10

PRAD001V1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA

FEEDBACK PROFILE S.A

PROPOSITO

Determinar las directrices a seguir para los procesos de Selección, Contratación, Capacitación y Evaluación del personal vinculado laboralmente a la Organización.

ALCANCE

Aplica al personal que se encuentra vinculado laboralmente en feedback ya sea por contratos a términos indefinidos o por contratos por prestación de servicios.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ La organización tiene los siguientes esquemas de Nomina.
 - Nomina Flexible
 - Nomina Salario Integral
- ✓ El Gerente al inicio del año define las fechas de la evaluación de desempeño y las registre en el Calendario Anual de Actividades.
- ✓ La Evaluación de Desempeño es de Carácter individual y confidencial.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Solicitud de Personal	Diligencia el Formato de Solicitud de Personal , donde se especifican el perfil que se requiere. Envía el formato a la Gerencia vía correo electrónico para su aprobación.	Gerente/Director de Cuenta/Director Administrativo/Director de Logística y Reclutamiento	FRAD013V1 Solicitud de Personal
Aprobación Solicitud de personal	Revisa la solicitud de personal y si lo considera viable la aprueba enviando un correo electrónico al área administrativa para que inicie la búsqueda del perfil.	Gerente	Correo electrónico aprobación solicitud de personal

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Hojas de Vida	Busca en la Base de Datos Proveedores las hojas de vida que se puedan adecuar con el perfil, solicita referidos si cuenta en la base de datos con el perfil apropiado. Envía las hojas de vida seleccionadas a la Gerencia cuando el cargo está relacionado a trabajos en investigación de mercados.	Director Administrativo	FRAD002V1 Base de Datos Proveedores
Pre Selección Hojas de Vida	Selecciona los perfiles adecuados, llama a entrevista a los candidatos que considere más opcionados. Cita a entrevista a los candidatos, diligencia el formato Control de Selección de Personal.	Director Administrativo/ Director de Logística y Reclutamiento/Director de Cuentas	FRAD014V1 Control Selección de Personal
Entrevista Candidatos	Define si el cargo requiere una Prueba Sicotécnica específica y la aplica cuando haya lugar. Profundiza durante la entrevista los aspectos relacionados en la Hoja de Vida. Realiza una exploración de aspectos personales del aspirante como - Aspiración Salarial - Pasatiempos - Familia - Aspiracionales a nivel profesional o personal Registra los resultados de la entrevista en el formato Resultados de Entrevista. Define quienes son los candidatos que deben pasar a entrevista con la Gerencia. Envía la información al Coordinador	Director Administrativo/ Director de Logística y Reclutamiento/Director de Cuentas	Pruebas Psicotécnicas Hoja de Vida FRAD015V1 Resultados de Entrevista

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Administrativo		
Verificación de Referencias y Citación a entrevistas	Verifica las Referencias personales y laborales de los candidatos y registra los resultados en el formato Resultados de Entrevista. Envía por correo electrónico la información de los candidatos seleccionados a Gerencia y coordina la agenda para entrevista gerencial. Cita a entrevistas a los candidatos y envía correo electrónico a la Gerencia de la agenda a entrevistas.	Asistente Administrativo	FRAD015V1 Resultados de Entrevista Correo electrónico Candidatos Seleccionados Correo electrónico Agenda de Entrevistas
Entrevista Gerencial a Candidatos	Verifica los criterios y aspectos establecidos en las entrevistas previas, realiza sus anotaciones y observaciones y registra el Concepto Final en el formato Resultados de Entrevista frente al candidato. Entrega resultados a los solicitantes para que inicien el proceso de contratación, o en el caso de trabajadores para investigación se envíe a la aplicación de PRUEBAS PSICOTECNICAS.	Gerente	FRAD015V1 Resultados de Entrevista
Resultados Evaluación Psicotécnica	Recibe los resultados de las PRUEBAS PSICOTECNICAS. Se reúne con el Director de Cuentas para discutir los resultados. Toman la decisión final del candidato a contratar. Adjunta a la Hoja de Vida del Candidato	Gerente	Pruebas Psicotécnicas Físicas.

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	seleccionado el resultado de las PRUEBAS PSICOTECNICAS.		
Comunicación al seleccionado	Recibe del solicitante la hoja de vida del seleccionado. Llama al aspirante y le comunica acerca de su selección. Solicita que se presente a la compañía con la siguiente documentación: - Comprobante o Constancia de afiliación a EPS, Pensión, Cesantías. (Si la tiene). - Fotocopia de la cedula - Fotocopia de Pasado Judicial Vigente - Fotocopia Libreta Militar (Hombres) - RUT - Certificados Académicos - Dos referencias laborales escritas	Asistente Administrativo	Comprobante/ Constancia de afiliación a EPS, Pensión, Cesantías. (Si la tiene). Fotocopia de la Cédula Fotocopia de Pasado Judicial Vigente Fotocopia Libreta Militar (Hombres) RUT Certificados Académicos Dos referencias laborales escritas
Contratación del Personal	Verifica los documentos.	Asistente Administrativo	Propuesta Laboral

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Entrega la Propuesta Laboral que incluye: - Funciones del Cargo - Salario - Forma de Contratación (Condiciones de pago, tipo de nomina, bonificaciones y comisiones definidas) Solicita la firma de la Propuesta laboral Entrega la orden de examen médico de ingreso, solicita que se realice el mismo antes de la firma del contrato. Solicita la Firma del Contrato posterior a las pruebas médicas. Solicita la firma del acuerdo de confidencialidad. Crea la carpeta del trabajador y verifica que todos los documentos del proceso de selección y documentación exigida por la compañía se encuentren en la misma.		Contrato Acuerdo de Confidencialidad.
Distribución Salarial	Explica al trabajador los esquemas de compensación flexible que maneja la compañía y define su distribución. Hace firma el OTROSÍ al contrato y lo entrega al Coordinador Administrativo para que sea anexado a la carpeta del trabajador.	Director Administrativo	Otrosí
Inducción a la compañía	Programa la Inducción al nuevo trabajador de campo con los directamente involucrados en brindarla, de acuerdo al Plan de Inducción de la compañía. Genera el Programa de Inducción, lo imprime y se lo entrega al trabajador. Recibe el programa de inducción con la firma del trabajador que valide que la ha recibido y lo archiva en la carpeta del	Asistente Administrativo	FRAD016V1 Plan de Inducción FRAD017V1 Programa de Inducción.

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	trabajador. Entrega el puesto al nuevo trabajador.		FRAD018V1 Entrega Puesto de Trabajo
Evaluación de Desempeño	Realizan semestralmente la Evaluación de Desempeño de acuerdo al Formato Evaluación de Desempeño. Envía la Evaluación de Desempeño a la Gerencia para que valide Presenta de manera digital la evaluación al evaluado, se va diligenciando de acuerdo a los aspectos que vayan surgiendo, al finalizar se imprime y se firma tanto por evaluado y el evaluador. Se entrega una copia al evaluado y el original se archiva en la carpeta del trabajador.	Gerente/Director de Cuentas/Director Administrativo/Director de Logística y Reclutamiento	FRAD019V1 Evaluación de Desempeño
Capacitaciones en el Plan Anual de Actividades	Define anualmente un plan de capacitaciones de acuerdo a las necesidades que detecte en la organización. Registra en el Calendario Anual de Actividades la capacitación. Divulga el Plan Anual de Actividades en una reunión con el personal de la compañía. Envía vía correo electrónico el Plan Anual de Actividades a todos los integrantes de la compañía.	Gerente	Plan anual de capacitación Calendario Anual de Actividades 2011
Desarrollo	Envía un correo electrónico recordando la capacitación por lo menos dos semanas	Gerente	Correo Electrónico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Capacitaciones	antes de iniciar la misma, a los integrantes de la organización que deberán participar con: - Fecha - Hora - Lugar - Tema de la Capacitación		Capacitación
Capacitación	Apoya las capacitaciones en lo que se requiera. Registra la Asistencia a las capacitaciones .	Asistente Administrativo	FRAD020V1 Asistencia Capacitaciones
Evaluación de las Capacitaciones Anuales	Solicita a los participantes de las distintas capacitaciones realizadas en la compañía la evaluación de las mismas.	Asistente Administrativo	FRAD021V1 Evaluación Anual de Capacitaciones
Retiro de Personal	Realiza reunión para entrega de carta de despido o para recibir la renuncia del trabajador. Envía correo electrónico tanto a quien va a retirarse de la compañía y al designado para recibir el cargo, con el fin de que coordinen la entrega del cargo.	Gerente	Correo electrónico Entrega de Cargo
Entrega del cargo	Revisa junto con el personal que se retira : - Estado de Archivos digitales - Estado de Archivos Físicos - Materiales entregados en la inducción del cargo. - Se verifica el seguimiento que se hará a las copias digitales que se generen de los archivos propios del trabajador que se retira. Se firma el formato Retiro de Personal donde se registran los resultados de la recepción, y se anexa a la carpeta del trabajador que se retira.	Designado para recibir el cargo	FRAD022V1 Retiro de Personal
Liquidación y reporte de	Generan las actividades de Liquidación de Personal y se reporta la novedad a los	Asistente Administrativo /	Liquidación de

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
novedades	sistemas de seguridad social.	Contador	Personal

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRAD013V1	Solicitud de Personal	Asistente Administrativo	Red/administrativo/R ecursos Humanos/ Solicitud de Personal	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Aprobación Solicitud de Personal	Asistente Administrativo	Carpeta Outlook Aprobación Solicitud de Personal	1 año	Eliminarlo
FRAD002V1	Base de Datos Proveedores	Asistente Administrativo	Red/Investigaciones/ Archivos de Apoyo/Proveedores	Actualización Anual	Eliminarlo
FRAD014V1	Control Selección de Personal	Asistente Administrativo	Red/administrativo/R ecursos Humanos/ Solicitud de Personal	1 año	Eliminarlo
NA	Pruebas Psicotécnicas Hoja de Vida	Asistente Administrativo	Carpeta Física Hojas de Vida - Aspirantes	1 año	Eliminarlo
FRAD015V1	Resultados de Entrevista	Asistente Administrativo	Carpeta Física Hojas de Vida - Aspirantes	1 año	Eliminarlo
NA	Correo Electrónico Candidatos Seleccionados	Asistente Administrativo	Carpeta Outlook Candidatos Seleccionados	1 año	Eliminarlo
NA	Correo Electrónico Agenda de Entrevistas	Asistente Administrativo	Carpeta Outlook Agenda de Entrevistas	1 año	Eliminarlo

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Comprobante o Constancia de afiliación a EPS, Pensión, Cesantías. (Si la tiene). Fotocopia de la cedula Fotocopia de Pasado Judicial Vigente Fotocopia Libreta Militar (Hombres) RUT Certificados Académicos Dos referencias laborales escritas	Asistente Administrativo	Carpeta física/nombre del empleado	NA	Eliminarlo
NA	Propuesta Laboral Contrato Acuerdo de Confidencialidad.	Asistente Administrativo	Carpeta física/nombre del empleado	NA	Eliminarlo
NA	Otrosí	Asistente Administrativo	Carpeta física/nombre del empleado	NA	Eliminarlo
FRAD016V1	Plan de Inducción	Gerencia	Red/Administrativo/ Carpeta Recursos Humanos/ Plan de Inducción	1 año	Eliminarlo
FRAD017V1	Programa de Inducción	Gerencia	Red/Administrativo/ Carpeta Recursos Humanos/ Plan de Inducción	1 año	Eliminarlo

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRAD018V1	Entrega Puesto de Trabajo	Asistente Administrativo	Físico /Carpeta nombre del empleado	NA	Eliminarlo
FRAD019V1	Evaluación de Desempeño	Asistente Administrativo	Red/Administrativo/ Recursos Humanos/Evaluación de Desempeño	1 año	Eliminarlo
NA	Plan Anual de Capacitación Calendario Anual Año	Gerencia	Red/Institucional/Carpetas Capacitaciones	1 año	Eliminarlo
NA	Correo Electrónico Capacitación	Asistente Administrativo	Carpeta Outlook Capacitación	1 año	Eliminarlo
FRAD020V1	Asistencia Capacitaciones	Asistente Administrativo	Carpeta física Capacitaciones	1 año	Eliminarlo
FRAD021V1	Evaluación Anual de Capacitaciones	Asistente Administrativo	Carpeta física Capacitaciones	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Entrega de Cargo	Asistente Administrativo	Carpeta Outlook	1 año	Eliminarlo
FRAD022V1	Retiro de Personal	Asistente Administrativo	Carpeta física Retiro de Personal	1 año	Eliminarlo
NA	Liquidación de Personal	Asistente Administrativo	Físico /Carpeta nombre del empleado	1 año	Eliminarlo

ANEXO 11

FRAD020V1. FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES

ANEXO 12

MNAD004V1. MANUAL DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN

FEEDBACK PROFILE S.A

MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN
MNAD004V1



2007

ACTUALIZACIÓN DE PROPUESTAS PROCEDIMIENTO

1. Cada año se lleva un registro de la totalidad de las propuestas realizadas por FBP.

2. El registro se realiza en un formato en el programa EXCEL.

3. Abrir un archivo por año y guardar en la red (ubicación en red: Proyectos en "Server-correo" / PROYECTOS), con el nombre de PROYECTOS Y EL AÑO EN CURSO.

CUENTE: Organizar los clientes por orden alfabético.

PROYECTOS: Nombre de referencia de la Propuesta.

ESTADO: Señalar a la fecha de actualización el estado de la propuesta. Clasificar:

- CON EL NUMERO DE OP (Orden de Producción): Cuando se ha enviado la propuesta y se espera aprobación.
- EN ESPERA DE APROBACIÓN: Cuando se ha enviado la propuesta y se espera aprobación.
- NO APROBADA: Cuando el cliente ha confirmado no dar curso a la propuesta.
- STAND BY: Cuando el cliente aprueba la propuesta, pero no hay fecha de inicio del proyecto por algún motivo interno del cliente.
- NACIENDO PROPUESTA: Cuando a la fecha no se ha enviado la propuesta al cliente.

GRUPO RESPONSABLE: Grupo técnico responsable de la propuesta.

FECHA ENVÍO: Día y día en el que fue enviada la propuesta al cliente.

FECHA APROBACIÓN: Día y día en el que se le aprueba OP a la propuesta aprobada.

ENVÍO FORMATO DE SEGUIMIENTO: Especificar con un SI o con un NO, si se envió el formato al cliente de seguimiento a la propuesta.

RECIBIDO FORMATO DE SEGUIMIENTO: Especificar con un SI o con un NO, si se recibió del cliente el formato de seguimiento.

RAZONES DE NO APROBACIÓN: Especificar de forma breve las razones de no aprobación, dadas por el cliente.

Actualizar cada lunes después de tráfico, momento donde cada grupo da la información del estado de cada propuesta.

- ACTUALIZACIÓN DE PROPUESTAS
- ARCHIVO DE INFORMACIÓN DIGITAL - BIBLIOTECA VIRTUAL FBP
- ARCHIVO DE INFORMACIÓN FÍSICA - BODEGA FBP
- PAQUETE AL CLIENTE
- MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PREANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA - Entrenamientos
- POLÍTICAS DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN



ARCHIVO DE INFORMACIÓN DIGITAL - EN BIBLIOTECA VIRTUAL FBP PROCEDIMIENTO

1. La Biblioteca Virtual de FBP es la recopilación de los archivos digitales finales de los proyectos realizados.

2. Está ubicada en la red, organizada por clientes en orden alfabético.

3. Cada carpeta de cliente está clasificada por años, y a su vez organizada por proyecto.

4. Cada proyecto debe nombrarse con el número de OP.

5. A medida que se va desarrollando el proyecto se va guardando la información, hasta completar la información del proyecto.

6. Llenar el registro control con la información guardada en la carpeta de cada proyecto y la clasificación del proyecto. (ver ejemplo).

7. El Registro de Control funciona como índice de búsqueda.

8. La información digital que debe guardarse en la carpeta de cada proyecto es:

Brief	Informe Final
Propuesta-Cotización	Audio digital de sesiones/entrevistas, etc...
Email de aprobación de propuesta	Preanálisis y/o transcripciones
Guía	Formato de trabajo de campo
Cotizaciones de proveedores	Filtro
Resumen Español (si se realiza)	Scanner de recortes o collage (si se realizan)
Resumen en Inglés (si se realiza)	Fotos de Material evaluado (si se realizan)
Resumen en Español (si se realiza)	Videos y/o comerciales (si se realizan)
Flash de Resultados (si se realiza)	



ARCHIVO DE INFORMACIÓN DIGITAL - EN BIBLIOTECA VIRTUAL

Ejemplo del REGISTRO DE CONTROL DE INFORMACIÓN BIBLIOTECA VIRTUAL

Microsoft Excel - Digital Paquetes Finales

Archivo: Libro1 -> Hoja1: Datos (Formato: Datos Negros 1)

Ctrl + B

OP	CLIENTE	PROYECTO	FECHA ENVÍO	FECHA APROBACIÓN	ESTADO	GRUPO RESPONSABLE	FECHA ENVÍO	FECHA APROBACIÓN	ESTADO	GRUPO RESPONSABLE
1	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
2	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
3	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
4	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
5	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
6	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
7	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
8	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
9	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
10	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
11	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
12	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
13	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
14	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
15	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
16	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
17	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
18	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
19	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
20	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
21	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
22	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
23	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
24	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
25	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
26	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
27	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
28	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
29	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
30	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
31	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
32	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
33	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
34	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
35	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
36	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
37	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
38	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
39	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
40	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
41	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
42	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
43	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
44	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
45	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
46	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
47	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
48	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
49	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
50	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
51	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
52	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
53	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
54	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
55	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
56	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
57	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
58	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
59	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
60	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
61	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
62	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
63	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
64	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
65	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
66	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
67	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
68	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
69	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
70	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
71	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
72	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
73	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
74	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
75	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
76	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
77	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
78	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
79	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
80	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
81	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
82	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
83	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
84	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
85	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
86	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
87	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
88	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
89	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
90	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
91	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
92	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
93	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
94	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
95	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
96	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
97	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
98	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
99	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA
100	ALBA	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA	12/01/07	12/01/07	OP	ALBA

CONTROL DE INFORMACIÓN:
Organizado por año y por orden alfabético.

CLASIFICACIÓN DE PROYECTO:

</

Ejemplo del REGISTRO DE CONTROL DE MATERIAL FÍSICO

NO	QUE	COMPONENTES DE INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO	CLIENTES QUE LO REQUIEREN
2.	PAQUETE INFORME FINAL	Informe Final	1. Solicitar al director de proyecto enviar vía email el informe final. 2. Revisar la ortografía y la organización gráfica del informe (paginación, uniformación de letras y tamaños, etc) 3. Revisar que no haya errores de digitación. 4. Imprimir en alta calidad y en color la totalidad del informe. 5. Quejar un cd con toda la información. 6. Hacer etiqueta para el cd con el nombre del proyecto y el cliente. (ver ejemplo.) 7. Hacer una carta de Remisión al cliente con la información de lo que se envía y con referencia del proyecto (Ver ejemplo). 8. Entregar a la asistente administrativa el paquete en sobre cerrado y marcado con remitente para programar mensajería.	- Postobon - Alimenta - Bimbo - Colomerías - Avon - GM - Kellogg's - Masive - El cliente que lo solicita
3.	CD CON EL INFORME FINAL	CD - grabado con el archivo final del Informe Digital	1. Solicitar al director de proyecto enviar vía email el informe final. 2. Revisar la ortografía y la organización gráfica del informe (paginación, uniformación de letras y tamaños, etc) 3. Revisar que no haya errores de digitación. 4. Quejar un cd con toda la información. 5. Hacer etiqueta para el cd con el nombre del proyecto y el cliente. (ver ejemplo.) 6. Hacer una carta de Remisión al cliente con la información de lo que se envía y con referencia del proyecto (Ver ejemplo). 7. Entregar a la asistente administrativa el paquete en sobre cerrado y marcado con remitente para programar mensajería.	- INCH - Nestle Colombia - El cliente que lo solicita sin impresión y por su peso, no puede enviarse por email.
4.	VIA EMAIL DEL INFORME FINAL	Informe final	La directora del proyecto envía el informe final al cliente. 1. Informarse en tráfico cuando se envíe el informe final al cliente. 2. Registrar con fecha el envío en el control de envíos de paquetes	- Nestle Venezuela - Telecom - Clientes internacionales - El cliente que lo solicita

REGISTRO DE CONTROL:

- Cada caja de archivo debe marcarse siguiendo un consecutivo.
- Especificar:
 - El cliente
 - El nombre del proyecto
 - OP (Orden de producción)
- Contenido del material del proyecto, que se gaste en la caja
- Ubicación de la caja.
- Observaciones: si se llega a sacar algún material al préstamo, debe especificarse.

PAQUETE AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO

NO	QUE	COMPONENTES DE INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO	CLIENTES QUE LO REQUIEREN
2.	PAQUETE INFORME FINAL	Informe Final	1. Solicitar al director de proyecto enviar vía email el informe final. 2. Revisar la ortografía y la organización gráfica del informe (paginación, uniformación de letras y tamaños, etc) 3. Revisar que no haya errores de digitación. 4. Imprimir en alta calidad y en color la totalidad del informe. 5. Quejar un cd con toda la información. 6. Hacer etiqueta para el cd con el nombre del proyecto y el cliente. (ver ejemplo.) 7. Hacer una carta de Remisión al cliente con la información de lo que se envía y con referencia del proyecto (Ver ejemplo). 8. Entregar a la asistente administrativa el paquete en sobre cerrado y marcado con remitente para programar mensajería.	- Postobon - Alimenta - Bimbo - Colomerías - Avon - GM - Kellogg's - Masive - El cliente que lo solicita
3.	CD CON EL INFORME FINAL	CD - grabado con el archivo final del Informe Digital	1. Solicitar al director de proyecto enviar vía email el informe final. 2. Revisar la ortografía y la organización gráfica del informe (paginación, uniformación de letras y tamaños, etc) 3. Revisar que no haya errores de digitación. 4. Quejar un cd con toda la información. 5. Hacer etiqueta para el cd con el nombre del proyecto y el cliente. (ver ejemplo.) 6. Hacer una carta de Remisión al cliente con la información de lo que se envía y con referencia del proyecto (Ver ejemplo). 7. Entregar a la asistente administrativa el paquete en sobre cerrado y marcado con remitente para programar mensajería.	- INCH - Nestle Colombia - El cliente que lo solicita sin impresión y por su peso, no puede enviarse por email.
4.	VIA EMAIL DEL INFORME FINAL	Informe final	La directora del proyecto envía el informe final al cliente. 1. Informarse en tráfico cuando se envíe el informe final al cliente. 2. Registrar con fecha el envío en el control de envíos de paquetes	- Nestle Venezuela - Telecom - Clientes internacionales - El cliente que lo solicita

Ejemplo de PORTADAS y ROTULO AUTOADHESIVO para CD



Ejemplo de CARTA DE REMISIÓN:

Utilizar formato de hoja carta FBP.

Ciudad y fecha (mes, día y año)

A quien se dirige la carta:
- Nombre Empresa (cliente)
- Especificar nombre de la persona a quien se le envía
- Cargo

Referencia: Breve descripción de lo que se envía

Descripción: detallada de lo que se envía

Directora de Proyecto: encargada.

Bogotá, Julio 17 - 2006

Señores:
FEEDBACK PROFILE
Attn: Sr. LUIS GONZALO ALVAREZ
Calle 93 y 95 - 40 Piso 2
Bogotá Colombia

REF.: INFORME FINAL - PROYECTO CHOCO POPS

Respetado Señor,

Adjunto a la presente el informe final del proyecto: CHOCOPOPS DE HELLEN

• EVALUACIÓN DE PERSONAJE, realizado en Julio de 2006.

Agudecemos la atención prestada y en espera de sus comentarios.

Atte,

Laura Rentería
Ejecutiva de Tránsito y Comercial
RUA, S.A. SUI 000706312
Calle 93 y 95 - 40 Piso 2
Bogotá Colombia

ANEXO 13

PRAD002V1. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

FEEDBACK PROFILE S.A

PROPOSITO

Establecer las actividades necesarias para responder a las necesidades de la compañía mediante la correcta y oportuna gestión de los recursos para la adquisición de bienes y servicios.

ALCANCE

Aplica a área administrativa de la compañía.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Freelance: Moderación, Etnográficos, análisis son seleccionados y contratados por la Gerencia y/o Directores de Cuenta.
- ✓ Proveedores Críticos:
 - Freelance: (Campo Cualitativo o Cuantitativo)
 - Moderadores
 - Antropólogos
- ✓ Servicios:
 - Reclutamiento
 - Transcripción
 - Traductor
 - Call Center
- ✓ BDD Proveedores nombre del formato
- ✓ Existen proveedores en la compañía con los que se definen las tarifas anuales, estas se informan al inicio de cada año, vía correo electrónico.
 - Circuito cerrado
 - Hoteles
 - Transcripción
 - Pre análisis
 - Protocolo
 - Traducción

- ✓ Las verificaciones de los proveedores de trabajo de campo se realizarán en cada estudio y estos se registros se guardarán durante el estudio y por un año más en la carpeta del estudio.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Selección de Proveedores	Establece el perfil o características requeridas para las subcontrataciones o productos a adquirir. Diligencia el formato Selección de proveedores por alguna de las siguientes opciones: 1. Envía al proveedor un correo electrónico con el formato Selección de Proveedores para que sea diligenciado. 2. Se diligencia en conjunto con el proveedor. 3. Abriendo un espacio en la web de la organización, donde se tenga acceso al formato para que sea diligenciado por el proveedor. El formato selección de proveedores incluye descripción de Perfiles y Características de Servicios que evalúa para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos de Proveedores de la compañía.	Gerente / Director de Cuenta/Director Administrativo/Director Logística Y Reclutamiento/Coordinador Procesamiento de Información	FRAD001V1 Selección de proveedores
Base de Datos de Proveedores	Recibe/accede a los formatos diligenciados, califica según los criterios de pre selección e incorpora a la Base de Datos de Proveedores los que cumplen con los criterios de aceptación.	Director Administrativo	FRAD002V1 Base de Datos Proveedores

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Asignación OP para el estudio.	Recibe del Director de Cuentas un correo electrónico con la aceptación de la propuesta/cotización para asignar al estudio.	Director Administrativo	Correo electrónico Aprobación propuesta/cotización
	Asigna Orden de Producción (OP) de 4 dígitos de acuerdo al listado OP 2011 establecido para el área cualitativa y cuantitativa.		FRAD003V1 Listado OP 2011 Cuali
	• Para estudios cualitativos se asigna OP a partir de número 14. • Para estudios cuantitativos se asigna OP a partir de número 21.		FRAD003V2 Listado OP 2011 Cuanti
	Envía el número de la OP asignada con el nombre del estudio sobre el mismo correo electrónico recibido al Director de Cuentas.		Correo electrónico asignación de OP
	Diligencia digitalmente el formato Orden de Producción con la información de la aceptación de la propuesta recibida por correo electrónico.		FRAD004V1 Presupuesto OP 2011 Cuali
	Imprime el Formato Orden de Producción diligenciado y la aceptación de la propuesta y los entrega a la auxiliar contable para cargar todos los gastos generados		FRAD004V2 Presupuesto OP 2011 Cuanti

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	del estudio a la OP asignada.		
Determinar la Necesidad de Subcontratar Freelance	Define la necesidad de subcontratar o tercerizar personal freelance dentro del estudio. Consulta en la Base de Datos Proveedores cual proveedor se ajusta a la necesidad. Lo llama para verificar disponibilidad. Envía el correo electrónico de Confirmación de Trabajo con la siguiente información - OP del estudio - Tipo de trabajo a realizar - Las fechas de ejecución o entrega - Tarifa acordada	Gerente / Director de Cuenta	FRAD002V1 Base de Datos Proveedores Correo electrónico Confirmación de Trabajo
Determinar la Necesidad de Subcontratar Productos/Servicios Generales	De acuerdo a la Orden Trabajo de Campo , verifican la necesidad de contratar un producto o servicio específico. Busca en la Base de Datos de Proveedores , si es un proveedor que se contratará por primera vez se solicita la documentación necesaria Persona Natural - Hoja de vida - Rut - Copia de la Cédula - Firma Acuerdo de Confidencialidad - Soportes de Afiliación al Sistema de Seguridad Social	Director Administrativo /Director de Logística y Reclutamiento	FRPN005V1 Orden Trabajo de Campo FRAD002V1 Base de Datos Proveedores

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Persona Jurídica - Rut o Cámara de Comercio - Propuesta Comercial - Acuerdo de Confidencialidad cuando se requiera		
Cotización y contratación Productos/Servicios Generales	Solicita tres cotizaciones de los posibles proveedores, verifica el mejor precio para la compañía, forma de pago y plazos de entrega. Determina cual es el proveedor que se ajusta a las necesidades y le envía correo electrónico con las especificaciones necesarias del servicio a contratar	Gerente / Director de Cuenta/Director Administrativo/Director Logística y Reclutamiento/Coordinador Procesamiento de Información	Correo Electrónico Orden de Compra Productos/Servicios Generales
Evaluación de Servicios	Diligencia el formato de Evaluación de Servicios por Proyecto de: hoteles, locación, restaurantes, protocolo, grabación y filmación Envía el formato al Director Administrativo para que en la evaluación anual de proveedores se tenga en cuenta.	Usuarios de Servicios subcontratado (Moderadores)	FRAD005V1 Evaluación de Servicios por proyecto
Evaluación Anual de Proveedores	Evalúa anualmente el servicio de los proveedores en el formato Evaluación Anual de Proveedores Envía al Director Administrativo la evaluación realizada. Para trabajadores de campo, si el proveedor presta un servicio poco regular (2 estudios) estos proveedores se evaluara cada dos proyectos.	Gerente / Director de Cuenta/Director Administrativo/Director Logístico y Reclutamiento/Coordinador Procesamiento de Información	FRAD006V1 Evaluación Anual de Proveedores

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Actualización Base de Datos Proveedores	De acuerdo a los resultados de la evaluación se actualiza la Base de Datos de Proveedores, donde se pondrá el nivel con que queda calificado el proveedor (Sobresaliente, Aceptable y Condicional). Así como los proveedores que por su trabajo, se definan como no deseables para futuras contrataciones.	Asistente Administrativo	FRAD002V1 Base de Datos Proveedores
Solicitud de Tiquetes	Solicita los tiquetes requeridos para los viajes de la Gerencia. Recibe del Coordinador de Proyectos por lo menos 2 días antes del viaje la Solicitud de Tiquetes dejando una copia para archivo, tramita la solicitud del tiquete con el proveedor por internet. Recibe del proveedor de viajes un correo electrónico con el tiquete electrónico del viajero y lo reenvía por correo electrónico a la persona que viaja con copia a la coordinadora de proyectos encargada. Imprime el tiquete electrónico, adjunta la solicitud de tiquetes y archiva en la carpeta correspondiente.	Asistente Administrativo	FRAD007V1 Solicitud de Tiquetes Correo electrónico envío tiquete electrónico. FRAD008V1 B – Tiquetes1

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Ingresa en la Base de Tiquetes de la red los datos del viaje.		
Solicitud de Anticipos	Realiza la Solicitud de Anticipos para cargar los pagos administrativos. Recibe las solicitudes de anticipos de la coordinadora de proyectos o la coordinadora de Logística y Reclutamiento dejando una copia firmada para archivo en la carpeta correspondiente. Entrega el dinero solicitado al Coordinador de Proyectos o Coordinador de Logística y Reclutamiento; el dinero puede ser entregado en efectivo, consignado o transferido a una cuenta bancaria. Ingresa los datos del anticipo en el archivo Anticipos de la red.	Director Administrativo Asistente Administrativo	FRAD009V1 Solicitud de Anticipos FRAD010V1 Anticipos
Legalización de Anticipos	Legaliza el Anticipo diligenciando el formato correspondiente y adjuntado los recibos/facturas de los pagos realizados. Recibe la legalización de anticipo revisa que este los soportes correspondientes saca una copia	Director Administrativo Asistente Administrativo	FRAD011V1 Legalización de Anticipos FRAD010V1 Anticipos

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	para archivo y el original lo pasa al área contable para su respectivo tramite. Saca la copia de la solicitud del anticipo de la carpeta, anexa la copia de la legalización del anticipo y las archiva en la capeta legalización de anticipos. Ingresar los datos de la legalización de anticipos en el archivo Anticipos en la red.		
Solicitud de Papelería	Recibe la solicitud de Útiles y Papelería deja una copia para archivo. Solicita al proveedor el pedido de Papelería y lo entrega al solicitante.	Director Administrativo Asistente Administrativo	FRAD012V1 Solicitud de Útiles y Papelería

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRAD001V1	Selección de Proveedores	Director Administrativo	Red/Investigaciones/Archivos de Apoyo/Proveedores	Actualización Anual	NA
FRAD002V1	Base de Datos	Coordinador	Red/Investigaciones/Archivos de	Actualización	Eliminarlo

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	Proveedores	Administrativo	Apoyo/Proveedores	Anual	
NA	Correo electrónico Aprobación Propuesta/Cotización	Coordinador Administrativo	Carpeta en el Outlook/Solicitud OP	1 año	Eliminarlo
FRAD003V1 FRAD003V2	Listado OP 2011 Cual Listado OP 2011 Cuanti	Coordinador Administrativo	Red administrativo /Carpeta Servicios Generales/OP/OP 2011 / Listado OP 2011	1 año	Red administrativo /Carpeta Servicios Generales/OP /OP 2011 / Listado OP 2011/Histórico o OP
NA	Correo electrónico asignación de OP	Director Administrativo	Carpeta en el Outlook/Asignación OP	1 año	Eliminarlo
FRAD004V1 FRAD004V2	Presupuesto OP 2011 Cual Presupuesto OP 2011 Cuanti	Director Administrativo	Red administrativo/Carpeta Servicios Generales /OP/OP 2011 / Presupuesto OP 2011 Cual – Presupuesto OP 2011 Cuanti	1 año	Red administrativo /Carpeta Servicios Generales/OP /OP 2011 / Listado OP 2011/Histórico o OP
NA	Correo electrónico Confirmación de Trabajo	Gerente / Director de Cuentas	Red investigaciones/carpeta en curso/color del equipo/ proyectos clientes/2011/ cliente/proyecto/Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
FRPN005V1	Orden Trabajo de Campo	Director de Proyectos	Red investigaciones/carpeta en curso/color del equipo/ proyectos clientes/2011/ cliente/	Duración del Proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			proyecto/entrega de proyecto a reclutamiento		
NA	Correo Electrónico Orden de Compra Productos/Servicios Generales	Coordinador Administrativo	Carpeta en el Outlook/Compra Servicios/Productos	1 año	Eliminarlo
FRAD005V1	Evaluación de Servicios por Proyecto	Coordinador Administrativo	Carpeta física Evaluación de Servicios/nombre del proyecto	1 año	Eliminarlo
FRAD006V1	Evaluación Anual de Proveedores	Director Administrativo	Red/Investigaciones/Archivos de Apoyo/Proveedores/Evaluación Anual de Proveedores	1 año	Eliminarlo
FRAD007V1	Solicitud de Tiquetes	Coordinador Administrativo	Carpeta física solicitud de Proveedores	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico envío tiquete electrónico	Coordinador Administrativo	NA	NA	NA
FRAD008V1	B – Tiquetes	Coordinador Administrativo	Red/Administrativo/carpeta Servicios Generales	1 año	Eliminarlo
FRAD009V1	Solicitud de Anticipos	Coordinador Administrativo	Carpeta Física Anticipos	1 año	Eliminarlo
FRAD010V1	Anticipos	Coordinador Administrativo	Red/Administrativo/carpeta Servicios Generales	1 año	Eliminarlo
FRAD011V1	Legalización de Anticipos	Coordinador Administrativo	Carpeta física Legalización de Anticipos	1 año	Eliminarlo

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRAD012V1	Solicitud de Útiles y Papelería	Coordinador Administrativo	Carpeta física Solicitud Útiles y Papelería	1 año	Eliminarlo

ANEXO 14

FRAD001V1. FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES



SELECCIÓN DE PROVEEDORES

FRAD001V1

I. INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR.				
TIPO		PERSONA JURIDICA		PERSONA NATURAL
NOMBRE O RAZON SOCIAL				

II. TIPO DE PRODUCTO.				
MATERIA PRIMA		CONSULTORIA		SERVICIOS
EQUIPOS		PRODUCTO A COMERCIALIZAR		SUMINISTRO DE PAPELERIA
MAQUINARIA		TRANSPORTE		MANTENIMIENTO
INSUMOS		OTRO		CUAL:
ESPECIFICACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO A COMPRAR O CONTRATAR:				

III. INFORMACIÓN GENERAL.						
FORMA DE PAGO		EFFECTIVO		CHEQUE		TRANSFERENCIA
CONDICIONES DE PAGO		ANTICIPO		CONTRAENTREGA		CONTADO
EXPERIENCIA		1-5 AÑOS		5-10 AÑOS		>10 AÑOS
SUCURSAL		SI		NO		DONDE

TIEMPO DE ENTREGA		INMEDIATO		8 DIAS		15 DIAS		1 MES		OTRO
ENTREGA A DOMICILIO		SI		NO		LOCAL		NACIONAL		
OFERTA PRECIOS BAJOS O DESCUENTOS Y CRÉDITO EN LA FORMA DE PAGO										

IV. RESULTADO DE LA SELECCIÓN.

Teniendo en cuenta la información suministrada, señale la capacidad que muestra el proveedor, en cada uno de los siguientes conceptos, según los siguientes parámetros:

0 PUNTOS: No se cumple con las expectativas, el nivel de cumplimiento del criterio es inaceptable.

3 PUNTOS: El nivel de cumplimiento es muy bajo, se presentan deficiencias considerables.

5 PUNTOS: No se cumple 100% con las expectativas, pero se alcanza un nivel aceptable.

10 PUNTOS: Satisface completamente con las expectativas, condiciones óptimas.

CONCEPTO	CAPACIDAD			
CALIFICACION	0	3	5	10
Servicio al Cliente				
Oferta precios bajos o descuentos y crédito en la forma de pago				
Suministra el producto en el sitio solicitado				
Cuenta con años de experiencia comprobada en el mercado (1-5= 3; 5-10= 5; 10 o más=10)				

Total > = Alto impacto

Total > = Medio impacto

CONFIABLE: ☐

NO CONFIABLE: ☐

ANEXO 15

PRSG002V1. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO:

Establecer el procedimiento y servir como guía en la aplicación y desarrollo de las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad. Su objetivo es servir de guía en la programación, ejecución, registro, informe y seguimiento al resultado de las Auditorías Internas.

ALCANCE

- ✓ Aplica para todas las áreas y funcionarios que intervengan y participen en los procesos y en aquellas actividades relacionadas con las Auditorías Internas de calidad; desde su programación hasta la consolidación, ejecución, presentación de resultados obtenidos y posteriormente su seguimiento.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Para efectos del Sistema de Gestión de Calidad se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Auditor de Calidad: Persona con la competencia de llevar a cabo una auditoria.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria generalmente con un auditor Líder de equipo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos. Los observadores pueden acompañar el equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

- ✓ La organización determina que realizará dos Auditorías Internas al año, una por cada semestre. Y que si la Gerencia requiere que además de estas auditorias establecidas, se realicen otras, se organizarán de tal manera que cumplan con todos los criterios establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Feedback.
- ✓ La Auditoria Interna se puede realizar por miembros de la organización que tengan las competencias como Auditores Internos, o por entidades externas que tengan las competencias necesarias para realizarlas.
- ✓ Los Auditores Internos de la organización deben cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

- Ser personal directo de la organización (Lo cual no tiene que ver con el tipo de contrato que se tenga, solo que trabaje ya sea por prestación de servicios u otro tipo de contratación para la compañía).
 - Ser personal que no sea sujeto a alta rotación
 - Conozca los procedimientos internos de Feedback.
 - Se encuentre certificado como Auditor Interno en las normas pertinentes.
- ✓ La Auditoria Interna se programa teniendo en cuenta los siguientes criterios:
- La auditoria ha sido solicitada por el responsable de alguno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de obtener retroalimentación sobre el desempeño y eficacia de su proceso.
 - La auditoria corresponde al ciclo semestral ordinario programado para el Sistema de Gestión de Calidad. Como mínimo cada uno de los procesos serán auditados cada 6 meses en el ciclo ordinario.
 - La auditorias se realizan de acuerdo a los resultados de auditorias anteriores (internas o externas) que evidencian la necesidad de efectuar un seguimiento a las acciones tomadas definidas para mejorar la eficacia de el(los) proceso(s).
 - La auditoria se realiza de acuerdo a la solicitud la Gerencia, que ha identificado oportunidades de mejora en uno o más procesos del Sistema de Gestión de Calidad y se considera que la auditoria puede ofrecer información representativa que al ser analizada puede aportar a la implementación o seguimiento de la acción de mejora.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Programación de las Auditorias Internas	Define el motivo de la Auditoria a realizar de acuerdo con los criterios establecidos por la organización. Determina el alcance de la auditoria de acuerdo con lo definido en la PROGRAMACION DE AUDITORÍA, así como los criterios, los procesos. Procedimientos, así como las fechas, y número de días que durará la Auditoria, así como el auditor o equipo auditor participante. Registra dicha información en el Formato Programación de Auditorias Envía por correo electrónico el Programa de Auditoria a todos los miembros de la organización.	Líder Proceso de Calidad /Auditor Líder/ Equipo Auditor	FRSG004V1 Programación de Auditorias Correo Electrónico el Programa de Auditoria
Plan de Auditoria	Establece el Plan de Auditoria junto con el equipo auditor, si es que cuenta con uno. Establece el Objeto de la Auditoria, la Fecha, El Alcance, Norma a Auditar,	Líder Proceso de Calidad /Auditor Líder/ Equipo Auditor	FRSG005V1 Plan de Auditoria

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	Fechas, horas y responsables de responder la auditoria. Registra la información en el formato Plan de Auditoria. Envía vía correo electrónico, el Plan de Auditoria a todos los participantes, de acuerdo al alcance.		Correo Electrónico, el Plan de Auditoria
Preparación de la Auditoria	De acuerdo con el programa de la auditoria, prepara los documentos necesarios para la misma (Procedimientos documentos, manuales, normas, etc.) Elabora las Listas de Chequeo Auditoría Interna.	Líder Proceso de Calidad /Auditor Líder/ Equipo Auditor	FRSG006V1 Listas de Chequeo Auditoría Interna
Reunión de Apertura	Efectúa la Reunión de Apertura en lo posible con los implicados en el desarrollo de las mismas (Equipo auditor, Auditados). Explica las principales reglas de la Auditoria, así como el alcance y cualquier duda que pueda presentarse frente a la misma.	Líder Proceso de Calidad /Auditor Líder/ Equipo Auditor	NA
Desarrollo de la Auditoria	Ejecuta la auditoria de acuerdo con los criterios y programación, cubriendo el alcance total de la misma. Registra en el formato Listas de Chequeo Auditoría Interna, si detecta un hallazgo de Conformidad, marca con una (C), si detecta un hallazgo de No Conformidad marca (NC) y si detecta una Observación marca (OB). Registra en el Formato Acciones de Mejora los hallazgos que sean de No Conformidad, y les da tratamiento tal y como .o señala el procedimiento de Mejora.	Líder Proceso de Calidad /Auditor Líder/ Equipo Auditor	FRSG006V1 Listas de Chequeo Auditoría Interna FRME001V1 Acciones de Mejora
Reunión de Cierre	Efectúa la Reunión de Cierre de la Auditoria Interna a la que deben asistir, en lo posible, las mismas personas que	Líder Proceso de Calidad /Auditor	NA

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	estuvieron presentes en la reunión de apertura teniendo en cuenta los siguientes aspectos: ✓ Recordar a los participantes que la auditoria fue realizada mediante un muestreo y por consiguiente pudo no haberse detectado otras situaciones a mejorar. ✓ Manifestar los aspectos positivos observados en el desarrollo de la auditoria. ✓ Brindar un informe general o relación de las no conformidades detectadas durante la auditoria. ✓ Agradecer a los participantes la colaboración recibida. ✓ No permitir que se generen discusiones de Acciones Correctivas o de responsabilidades en búsqueda de culpables.	Líder/ Equipo Auditor	
Reporte Auditoria Interna	Remitir al Líder del Proceso de Calidad a más tardar dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación de la auditoria, el informe de Auditoria que se compone de: ✓ PLAN DE AUDITORÍA ✓ LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA ✓ INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA ✓ ACCIONES DE MEJORA levantadas por cada no conformidad detectada. El informe final de auditoria debe ser desarrollado por el Auditor Líder. El Líder del Proceso de Calidad envía por Correo Electrónico los reportes de Acciones de Mejora a cada uno de los	Auditor Líder / Equipo Auditor	FRSG005V1 Plan de Auditoria FRSG006V1 Listas de Chequeo Auditoría Interna FRME001V1 Acciones de Mejora FRSG007V1 Informe Final Auditoría Interna

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	implicados para que inicie su tratamiento.		Correo Electrónico Acciones de Mejora
Seguimiento a las No Conformidades detectadas	Revisa que se apliquen los lineamientos del Procedimiento de Mejora el tratamiento de los hallazgos de No conformidad detectados y que se registran en el formato Acciones de Mejora. Coordina con el Auditor o el equipo auditor (Según sea el caso) el seguimiento y cierre de las No Conformidades de acuerdo al Procedimiento de Mejora. Verifica que éstas sean cerradas a más tardar, 15 días calendario después de levantadas.	Líder Proceso de Calidad	FRME001V1 Acciones de Mejora

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRSG004V1	Programación de Auditorias				
NA	Correo Electrónico el Programa de Auditoria				
FRSG005V1	Plan de Auditoria				
NA	Correo Electrónico, el Plan de Auditoria				
FRSG006V1	Listas de Chequeo Auditoría Interna				
FRME001V1	Acciones de Mejora				

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRSG007V1	Informe Final Auditoría Interna				
NA	Correo Electrónico Acciones de Mejora				

ANEXO 16

PRCO001V1. PROCEDIMIENTO COMERCIAL CUALITATIVO

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO

Establecer las actividades necesarias para responder a las solicitudes de los clientes ya sea a través de propuestas o cotizaciones.

ALCANCE

Aplica a las propuestas, cotizaciones, licitaciones que realiza la organización para proyectos cualitativos: (Antropológico -Etnográfico), Semióticos y Experimentales.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Para efectos del Sistema de Gestión de Calidad, lo que la norma ISO 20252:2006 determina presupuesto, en Feedback se denomina cotización.
 - Cotización:
 - Propuesta:

- ✓ El área de investigaciones está organizada en 3 equipos de trabajo y un Director de Cuentas Cuantitativas, cada equipo de trabajo está identificado por un color y liderado por un Director de Cuentas Cualitativas de la siguiente manera:
 - Equipo Verde: Director (a) de Cuentas Cualitativas.
 - Equipo Morado: Director (a) de Cuentas Cualitativas.
 - Equipo Naranja: Director (a) de Cuentas Cualitativas.
 - Director (a) de Cuentas Cuantitativas.

- ✓ La organización maneja un sistema de Control de Proyectos llamado Tráfico, el cual consiste en:
 - **Tráfico Interno:** Lo maneja cada equipo de trabajo, donde el Director de Cuentas se reúne cada ocho días con su equipo de trabajo y revisa el estado de las propuestas y proyectos a su cargo. La información registrada en Propuestas del archivo Tráfico es consolidada por el **Líder Proceso de Calidad** en la carpeta **Control Propuestas**.

- **Tráfico Gerencial:** Lo realiza el **Líder Proceso de Calidad** de forma trimestral, consolidando la información de los tráficos internos por equipo; permite revisar el estado y avance de los proyectos que la organización está llevando a cabo.

- ✓ Cada Director de Proyectos tiene asignada unas cuentas, si la cuenta es pre existente el Director de Proyectos lo maneja, si es una cuenta nueva el Director de Cuentas la maneja ó asigna un Director de Proyectos según viabilidad.

- ✓ El Director de Cuentas o el Director de Proyectos tendrá especial cuidado en hacer saber al cliente si existen partes del proyecto de investigación previsto que no han sido especificadas de la manera adecuada, así como las posibles ambigüedades que puedan existir.

- ✓ Cualquier solicitud por parte del cliente durante la toma de brief, frente a protección de datos o manejo confidencial de su producto, debe estar contemplado en la Propuesta.

- Brief:

- ✓ En la propuesta o cotización se establecerá explícitamente si el estudio es un OMNIBÚS o MULTICLIENTE.

- ✓ Las propuestas de investigación deben seguir las plantillas determinadas por la organización a menos que el cliente solicite de manera escrita ya sea por **correo electrónico** o por otro medio escrito (**Nota física o por fax**), lo contrario.

- ✓ Los costos de las propuestas y/o cotizaciones se basan en las tarifas definidas por la organización para el año respectivo y se calculan sobre el formato **“Presupuesto Proyecto”**.

- ✓ Cualquier cambio que afecte al proyecto o a los requisitos del cliente, por ejemplo: Precio, tiempos, requisitos del estudio, entrega de materiales a evaluar y cualquier otro acuerdo establecido en la propuesta o cotización, debe documentarse por lo menos en un **correo electrónico Modificaciones al Estudio**, donde se vea claramente el acuerdo de las partes (Feedback y Cliente).

- ✓ Siguiendo los principios de los Códigos de Ética que rigen a la organización, se le informará al cliente que la información de los entrevistados frente a su identidad y datos de localización, solo se podrá suministrar previa autorización de estos y solo para fines de Investigación.

- ✓ Si se requiere la traducción en cualquier etapa del estudio, ésta necesidad debe señalarse claramente en la propuesta.

- ✓ Debe solicitarse al cliente las instrucciones necesarias para la manipulación, almacenamiento y protección de los materiales y productos suministrados por éste. En caso del que cliente no de ninguna instrucción, la organización generará unos lineamientos mínimos que quedarán consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos del cliente después que el proyecto de investigación se haya completado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.
- ✓ A partir de la aprobación de la propuesta todos los estudios tienen una identificación única al interior de la compañía, la cual corresponde al número de orden de producción asignado por el área administrativa, cuya nomenclatura es: OP (4 Dígitos). Ej.: OP1490.
- ✓ Cada estudio de investigación tendrá una carpeta digital identificada con el nombre y OP del proyecto, en la cual se ubicarán todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al estudio de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización:
 0. Comunicaciones.
 1. P. Comercial.
 2. P. Planeación.
 3. P. Logística y Reclutamiento.
 4. P. Campo.
 5. P. Procesamiento de Información.
 6. P. Análisis y Entregables.
- ✓ Cuando surjan versiones o modificaciones a los documentos del estudio éstas deben identificarse conforme lo ha establecido la organización incluyendo al final la letra "V" y el número consecutivo de la versión correspondiente, de tal manera que la versión válida corresponda al archivo marcado con el número mayor. Ej. P-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; P-ALPINA SPOON V2. I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V2.
- ✓ Las abreviaturas utilizadas al interior de la organización para identificar la información de cada una de la áreas de investigación es:
- ✓ Área Cualitativa: CT
- ✓ Área Cuantitativa: CL

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Solicitud del cliente	Recibe del cliente una solicitud que puede ser de forma verbal (telefónicamente, presencialmente) o escrita (correo electrónico, brief del cliente).	Director de Cuentas	Correo electrónico Solicitud del Cliente

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	Cuando recibe la solicitud de forma telefónica o por correo electrónico, envía un correo electrónico formato de brief solicitando toda la información necesaria para diseñar una adecuada propuesta al cliente. Cuando recibe un brief del cliente en su propio formato y considera que es suficiente para dar respuesta adecuada a su necesidad, se establecerá como el Brief del estudio. Si determina que la información enviada por el cliente no es suficiente puede requerir una reunión telefónica o presencial para profundizar sobre éste y diligencia el formato de brief cuando el cliente no lo realiza. Recibe del cliente una solicitud vía correo electrónico donde se determine que requiere cotización.		Brief del cliente Correo electrónico formato de Brief FRCO001V1 Brief Correo electrónico Solicitud de Cotización
Revisión solicitud del cliente	Revisa con su equipo de trabajo la viabilidad de la solicitud realizada por el cliente y consigna en el formato “Tráfico Interno” en la hoja de propuestas el estado de la propuesta (Si es viable o no y las causas). Define si dará repuesta al cliente a través de una propuesta o cotización. Asigna el Director de Proyectos cuando hay lugar a ello. En el caso que la decisión sea no presentar la propuesta envía correo electrónico con nota de agradecimiento. Principales causas de no presentación de propuesta: • Incompatibilidad de intereses de la compañía y los clientes que se tienen. • Población objetivo imposible de cubrir. • Localización geográfica del estudio.	Gerente / Director de Cuentas	FRCO002V1 Trafico Interno Correo electrónico Nota Agradecimiento
Elaboración y envío de Propuesta /	Si el cliente requiere propuesta utiliza la plantilla para estudios cualitativos establecida por la organización. Si el cliente requiere cotización utiliza el formato cotización	Gerente	Correo electrónico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Cotización	establecido por la organización. Envía al cliente vía correo electrónico la propuesta o la cotización y el formato “Aprobación Propuesta”. Realiza los cambios a la propuesta o cotización solicitados por el cliente, asigna una nueva versión al documento y guarda las versiones anteriores en la carpeta “Propuestas Presentadas” en la red. Marca las versiones de la siguiente manera: PLCO001 Propuesta CL Cliente Nombre Propuesta V1. Ej. PLCO001 Propuesta CL Copito Algodón V1.	/ Director de Cuentas / Director de Proyectos	envío Cotización / Propuesta PLCO001 Propuesta CL FRCO003V1 Cotización CL FRCO004V1 Aprobación Propuesta Carpeta Propuestas Presentadas
Aprobación Propuesta / Cotización	Recibe del cliente un correo electrónico con la aprobación de la propuesta o cotización enviada, ya sea en el cuerpo del correo o a través del formato “Aprobación Propuesta”. Informa al Coordinador de Proyectos por medio de un correo electrónico Apertura de Proyecto la aprobación del mismo.	Gerente / Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Propuesta / Cotización Propuesta / Cotización Aprobada FRCO004V1 Aprobación Propuesta Correo electrónico Apertura de Proyecto
NO Aprobación Propuesta / Cotización	Envía un correo electrónico al cliente solicitando información sobre las razones de no aprobación. Comunica a la Líder Proceso de Calidad la NO aprobación	Gerente / Director de Cuentas	Correo electrónico NO Aprobación Propuesta / Cotización

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	de la propuesta / cotización y las razones para ser consignado en el archivo Control Propuestas. Retira la propuesta de la carpeta propuestas presentadas y la ubica en propuestas no aprobadas.	/ Director de Proyectos	
Creación de Carpetas en la red y archivo de la información del estudio/proyecto	Crea en la red las carpetas del estudio según prototipo CL : 0. Comunicaciones. 1. P. Comercial. 2. P. Planeación. 3. P. Logística y Reclutamiento. 4. P. Campo. 5. P. Procesamiento de Información. 6. P. Análisis y Entregables.	Coordinador de Proyectos	Carpetas Prototipo CL

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico solicitud del cliente	Director de Cuentas / Director de Proyectos	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta. APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Brief del Cliente	Director de Cuentas /	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/	Hasta la aprobación o no del	Si lo aprueban pasa a la carpeta del proyecto en

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
		Director de Proyectos	Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta. APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Brief	proyecto	caso contrario pasa a la carpeta Propuestas/ No ejecutadas
NA	Correo electrónico formato de Brief	Director de Cuentas / Director de Proyectos	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta. APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN- PZ
FRCO001V1	Brief	Director de Proyectos	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta. APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/	Hasta la aprobación o no del proyecto	Si lo aprueban pasa a la carpeta del proyecto en caso contrario pasa a la carpeta Propuestas/ No ejecutadas

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Brief		
NA	Correo electrónico Solicitud de Cotización	Director de Cuentas	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRCO002V1	Tráfico Interno	Director de Cuentas	Red/institucional/archivos de apoyo investigaciones/ trafico/equipo color/año/mes	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Nota Agradecimiento	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ propuestas presentadas/propuestas no presentadas/ carpeta nombre de la propuesta	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico cambio Plantilla Propuesta	Director de Cuentas / Director de Proyectos	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Comunicaciones		
NA	Correo electrónico envío Cotización / Propuesta	Director de Cuentas / Director de Proyectos	ANTES DE APROBACION DEL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta. APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
PLCO001 CL	Propuesta	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta	Hasta la aprobación o no del proyecto	Si lo aprueban pasa a la carpeta del proyecto en caso contrario pasa a la carpeta Propuestas/ No aprobadas
FRCO003V1 CL	Cotización	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Propuestas presentadas/ cliente/ carpeta nombre de la propuesta	Hasta la aprobación o no del proyecto	Si lo aprueban pasa a la carpeta del proyecto en caso contrario pasa a la carpeta Propuestas/ No aprobadas
FRCO004V1	Aprobación Propuesta	Director de Cuentas	APROBADO EL PROYECTO	Duración del	Red/Histórico/

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
		/ Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/1.PComercial/1.3 Aprobación Proyecto	proyecto	carpetas AN- PZ
NA	Correo electrónico Aprobación Propuesta / Cotización	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN- PZ
NA	Propuesta / Cotización (Aprobada)	Director de Cuentas / Director de Proyectos	APROBADO EL PROYECTO Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/1.PComercial/1.2 Propuesta	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN- PZ
NA	Correo electrónico Apertura de Proyecto	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN- PZ
NA	Correo electrónico NO Aprobación Propuesta / Cotización	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ propuestas presentadas/propuestas no aprobadas/carpeta nombre de la propuesta	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Modificaciones al Estudio	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN- PZ
FRCO005V1	Tráfico Gerencial	Líder Proceso de Calidad	Red/Carpeta administrativo/Trafico Gerencial	1 año	Eliminar

ANEXO 17

FRCO002V1. TRAFICO INTERNO

Fecha:
EQUIPO:

FECHA DE ENVÍO	CLIENTE	TIPO	PROPUESTA	Viable/ No Viable	Causa	ULTIMA FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
SUBTOTALES							

ANEXO 18

PLCO001V1. PROPUESTA CUALITATIVA.

 PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN Bogotá, D.C., Fecha:	OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TARGET
METODOLOGÍA • Como se captarán los entrevistados • Método que se utiliza para controlar el tiempo que debe haber transcurrido desde que los participantes estuvieron en un estudio o en una entrevista en profundidad o cualquier estudio de investigación (Sala de Datos, Intergencias, Filtras, etc.). • Número de individuos a entrevistar y/o el número de grupos y el número previsto de participantes en cada uno. • Duración Previstas Cuestionarios - Guías de entrevistas - reuniones de grupos) <i>Si no está por favor incluir cada punto de manera específica.</i> • Si Tipo de lugar a utilizar para las entrevistas o reuniones de Grupo (Sala de la oficina, Hoteles, etc.) y si se contará con cámaras Gesell o se harán grabaciones de las mismas. <i>Si no está incluirlo incorporarlo punto a punto.</i>	ANÁLISIS SECUNDARIOS • Cuando deban utilizarse fuentes de análisis secundarios, <i>debe</i> describirse la naturaleza de la fuente y su uso previsto
ALCANCES DE LOS SERVICIOS • Los espacios a cubrir en el cuestionario o en la guía de discusión • Enfoques para el análisis y su alcance deben incluirse en la propuesta cuando sea relevante	DISEÑO MUESTRAL • Población Objetivo y procedimiento de muestreo • Marco Muestral hasta que punto es representativo de la población • Muestreo y Ponderación • Tamaño de la muestra • Método de selección de la muestra • Captación / selección de los entrevistados • Estimación de la proporción de la población objetivo total (Si pudiera influir en el presupuesto) • Número total de casos y grado de fiabilidad de los resultados obtenidos para subgrupos.

ANEXO 19

PRPN001V1. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN CUALITATIVA

FEEDBACK PROFILE S.A.

PLANEACIÓN CUALITATIVA

Código:

PRPN001V1

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo de la planeación de estudios cualitativos.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios Cualitativos (Antropológico -Etnográfico), que se diseñen y aprueben en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Cada estudio de investigación tendrá una carpeta digital identificada con el nombre y OP del proyecto, en la cual se ubicarán todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al estudio de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización:
 - 0. Comunicaciones.
 - 1. P. Comercial.
 - 2. P. Planeación.
 - 3. P. Logística y Reclutamiento.
 - 4. P. Campo.
 - 5. P. Procesamiento de Información.
 - 6. P. Análisis y Entregables
- ✓ Cuando surjan versiones o modificaciones a los documentos del estudio éstas deben identificarse conforme lo ha establecido la organización incluyendo al final la letra "V" y el número consecutivo de la versión correspondiente, de tal manera que la versión válida corresponda al archivo marcado con el número mayor. Ej: P-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; P-ALPINA SPOON V2. I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V2.
- ✓ La organización utiliza para el reclutamiento de los participantes de los estudios de tipo cualitativo una herramienta:
 - **Filtro Control:** Es un instrumento de selección que ayuda a garantizar que los participantes cumplan con las características de perfil socio demográfico y de consumo requeridos para los estudios cualitativos, no contiene claves para el envío a reclutamiento; posteriormente es auto

diligenciado por el participante el día del evento. Las claves del filtro es decir los requerimientos específicos de consumo (Categoría, marca, frecuencia entre otros) quedaran consignados en la Orden Trabajo de Campo.

- ✓ Si se requiere la impresión de los filtros ésta solicitud debe quedar plasmada en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ El Director del Proyectos ó el Coordinador de Proyecto bajo su supervisión, debe diseñar el filtro de tal manera que garantice que el grupo reclutado corresponda al grupo objetivo.
- ✓ A la reunión de entrega de proyecto siempre debe asistir el Director de Proyectos quien puede estar acompañado del Coordinador de Proyectos, pero no puede asistir solo el Coordinador de Proyectos.
- ✓ Cualquier cambio que afecte al proyecto o los requisitos del cliente, por ejemplo: Precio, tiempos, requisitos del estudio, entrega de materiales a evaluar y cualquier otro acuerdo establecido en la propuesta o cotización, debe documentarse por lo menos en un **correo electrónico Modificaciones al Estudio**, donde se vea claramente el acuerdo de las partes (Feedback y Cliente).
- ✓ El cliente debe revisar y aprobar los instrumentos de investigación, a menos que de manera explícita y documentada solicite no hacerlo.
- ✓ Traducciones:
 - Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
 - Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.
 - Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
 - El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
 - Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.
- ✓ El personal de campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, debe contar con la formación básica para trabajadores de campo de seis horas. La capacitación básica se podrá impartir directamente por feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante feedback por

medio de control de asistencia, evaluaciones y certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.

- ✓ Las BDD generalmente son suministradas por el cliente y solo se identifica su nombre para la ejecución del estudio si éste da su autorización. Esta BDD será manejada por el Call Center.
- ✓ Debe solicitarse al cliente las instrucciones necesarias para la manipulación, almacenamiento y protección de los materiales y productos suministrados por éste. En caso que el cliente no de ninguna instrucción, la organización generará unos lineamientos mínimos que quedarán consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ Debe darse al equipo de logística y reclutamiento ocho días para el inicio de su actividad.
- ✓ En proyectos específicos, se pueden acordar los tiempos para el reclutamiento entre el Director de Cuentas y la Directora de Logística y Reclutamiento.
- ✓ Cuando se requiera contratar personal freelance, se tendrá en cuenta que para la organización éste opera como proveedor por lo que se debe seguir el procedimiento de compras establecido por la organización.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del formato Selección y Evaluación de Proveedores.
- ✓ Siguiendo los principios de los Códigos de Ética que rigen a la organización, se le informará al cliente que la información de los entrevistados frente a su identidad y datos de localización solo se podrá suministrar previa autorización de estos y solo para fines de Investigación.
- ✓ Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos del cliente después que el proyecto de investigación se haya cerrado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.
- ✓ Si la organización requiere llamar la atención del proveedor de algún servicio frente a la ejecución del estudio, lo hará a través del formato **FRPN015V1 Quejas y Reclamos**.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Solicitud de la OP para el estudio	Envía al responsable del área administrativa la aprobación de la propuesta que recibe por parte del cliente a través del correo electrónico Aprobación Propuesta/Cotización y solicita la OP para el estudio. Recibe la OP sobre el mismo correo electrónico Asignación OP copiando en el correo al Director de Proyectos y al Coordinador de Proyectos.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Propuesta / Cotización Correo electrónico Asignación OP
Entrega Interna de Proyecto	Se reúne con el Director de Proyectos y Coordinador de Proyectos, entrega el Brief, Propuesta o Cotización y la Aprobación Propuesta/Cotización al Director de Proyectos.	Director de Cuentas	FRCO001V1 Brief Propuesta / Cotización Aprobada FRCO004V1 Aprobación Propuesta/Cotización
Elaboración Presupuesto del Proyecto	Basado en la propuesta o cotización aprobada define el presupuesto del proyecto CL con los valores asignados para: • Regalos • Auxilios de transporte – Backup • Refrigerios • Circuito cerrado (si aplica) • Tiquetes (si aplica) • Material Producto • Hoteles (especificar cantidad de noches y ciudades) • Viáticos (especificar cantidad de noches y ciudades) • Freelance Junior (especificar cantidad de unidades de campo) • Freelance Sénior (especificar cantidad de unidades de campo) • Alquiler salones (si aplica) • Pre análisis • Análisis – Informe • Traducción (si aplica) Teniendo en cuenta para los anteriores rubros las tarifas	Director de Cuentas / Director de Proyectos	FRPN001V1 Presupuesto Proyectos CL

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	definidas para el año respectivo por la organización.		
Cronograma de Proyecto	Elabora el Cronograma de Proyecto con los tiempos y fechas asignadas para cada fase del estudio (entrega de materiales por parte del cliente, reclutamiento, trabajo de campo, diseño de guía, aprobación de instrumentos por parte del cliente, pre análisis de la información, elaboración de informe final y presentación de informe final) de acuerdo a requerimiento de fechas del cliente y disponibilidad del área de Logística y Reclutamiento.	Coordinador de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto
Aprobación interna del Cronograma de Proyecto	Envía por correo electrónico al Director de Proyectos el Cronograma de Proyecto para revisión y aprobación.	Coordinador de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Interna Cronograma de Proyecto
Aprobación del cliente del Cronograma de Proyecto	Recibe, revisa y aprueba el Cronograma de Proyecto y lo envía por correo electrónico al cliente; recibe los comentarios o la aprobación del mismo por la misma vía y lo sube a la red en la carpeta del proyecto.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Cliente Cronograma de Proyecto
Asignación de Equipo	De acuerdo al Cronograma de Proyecto , revisa la disponibilidad del equipo de trabajo para la ejecución del campo. Si determina que no hay disponibilidad en la organización y teniendo en cuenta el presupuesto del proyecto busca personal freelance en la Base de Datos Proveedores , para la ejecución del campo.	Director de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto Base de Datos Proveedores
Diseño y Aprobación Interna de Instrumentos	Diseña los instrumentos y material requerido para el estudio teniendo en cuenta que cumplan con los objetivos del mismo. Dentro de los instrumentos y material que pueden ser requeridos en los distintos estudios de investigación cualitativa se encuentran, entre otros: Instrumentos: • Filtro Control • Guía de Discusión/Observación	Coordinador de Proyectos / Director de Proyectos	FRPN003V1 Filtro Control FRPN004V1 Guía de Discusión FRPN005V1 Guía de

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	• Auto diligenciamiento escrito • Matriz de Observación (Observaciones y Entrevistas) • Consentimiento informado menores Material de Estudio (a evaluar o de ayuda): Estímulos, Material Grafico, Board, Dumis, Comercial, Ayuda visual, auditiva, Técnicas Proyectivas. Diseña filtro Control que cumpla con los objetivos del estudio en cuanto a: • Filtro socio demográfico. • Filtro de Calidad – Participación de los invitados en estudios de investigación anteriores y relación con personas cercanas que trabajen o hayan trabajado en: Agencia de publicidad o de diseño, periódico o revistas, empresas que hacen estudios de opinión, Investigación de mercados, estación de radio o televisión, Relaciones públicas, empresas que produzcan la categoría a tratar en el estudio. • Filtro de consumo. Tiene en cuenta las siguientes consideraciones para crear el filtro: • La primera parte del encabezado incluye algunas preguntas que se deben poner teniendo en cuenta que la organización se encuentra adscrita a ESOMAR: ○ La identificación de quien lo aplica (nombre y apellido) el nombre de la empresa (Feedback) y un dato de contacto (Teléfono, página web o correo electrónico). ○ Preguntar al posible participante si está de acuerdo o no con su participación en el estudio. ○ Informarles que si participan en el estudio, podrán ser observados por terceros, para fines de la investigación. ○ Informarles que podrán ser grabados en audio para el caso de entrevistas y en video para sesiones.		Observación FRPN006V1 Auto diligenciamiento Escrito FRPN007V1 Matriz de Observación FRPN008V1 Consentimiento Informado Menores de Edad Material de Estudio Correo electrónico Aprobación Interna Instrumentos - Material de Estudio

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Diseña el material necesario ó requerido para el desarrollo del estudio. Envía un correo electrónico aprobación interna instrumentos y material de estudio al Director de Proyectos ó al Director de Cuentas para revisión y aprobación o ajustes, recibe la aprobación o ajustes del Director de Proyectos sobre el mismo correo electrónico que lo envía.		
Aprobación Cliente Instrumentos	Envía al cliente vía correo electrónico aprobación cliente instrumentos-material de estudio para su revisión y aprobación. Recibe la aprobación del cliente sobre el correo electrónico enviado. Sube a la red a la carpeta del proyecto los instrumentos y demás material a utilizar en el estudio e Informa al Director de Proyectos (cuando el caso lo amerite) sobre la aprobación en el correo en que éste le ha enviado los instrumentos y el material.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Cliente Instrumentos - Material de Estudio
Elaboración Orden Trabajo de Campo	Elabora la Orden Trabajo de Campo en el formato establecido para tal fin, registrando toda la información necesaria para la realización del trabajo de campo del proyecto.	Director de Proyectos	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo
Solicitud de Personal	De acuerdo al volumen de trabajo, identifica la necesidad contratar personal. Diligencia el formato de Solicitud de Personal , lo imprime, solicita las firmas de aprobación para entregarlo al área administrativa.	Director de Cuentas	FRPN010V1 Solicitud de Personal
Preselección de candidatos	Recibe del área administrativa un correo electrónico candidatos “nombre del cargo” , con las hojas de vida de los candidatos, las verifica, realiza una preselección y sobre el mismo correo electrónico informa al área administrativa los candidatos para ser llamados a entrevista.	Director de Cuentas	Correo electrónico Candidatos “nombre del cargo”

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Entrevista candidatos	Profundiza durante la entrevista los aspectos relacionados en la Hoja de Vida. Realiza una exploración de aspectos personales del aspirante como: • Aspiración salarial. • Pasatiempos. • Familia. • Aspiraciones profesionales o personales. Registra los resultados de la entrevista en el formato Resultados de Entrevista y envía correo electrónico Resultados de Entrevista, al responsable de Recursos Humanos para que cite a entrevista con Gerencia General a los candidatos que continúan en el proceso.	Director de Cuentas	Hoja de Vida FRPN011V1 Resultados de Entrevista Correo electrónico Resultados de Entrevista
Selección final candidatos	Recibe del gerente copia del correo electrónico selección “nombre del cargo”, informando los resultados del proceso para dar trámite a la contratación.	Director de Cuentas	Correo electrónico selección “nombre del cargo”
Adquisición de activos fijos, insumos, bienes y servicios	De acuerdo a la Orden Trabajo de Campo, determina la necesidad de contratar y/o comprar activos fijos, insumos, bienes y servicios específicos. Busca en la Base de Datos de Proveedores, realiza el contacto para verificar disponibilidad. Envía correo electrónico solicitud cotización (3 cotizaciones cuando el caso lo amerite) de los posibles proveedores; verifica el mejor precio para la compañía, forma de pago y plazos de entrega, determina cual es el proveedor que se ajusta a las necesidades y envía un correo electrónico confirmación de trabajo con la siguiente información: • OP del estudio • Tipo de trabajo a realizar • Las fechas de ejecución o entrega • Tarifa acordada • Condiciones especiales requeridas.	Director de Cuentas	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo Base de Datos Proveedores Correo electrónico solicitud cotización Correo electrónico confirmación de trabajo Correo electrónico inclusión nuevo

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Si es un proveedor que se contratará por primera vez, envía un correo electrónico inclusión nuevo proveedor al Coordinador Administrativo para que realice el trámite correspondiente.		proveedor
Selección y Evaluación de Proveedores freelance	Diligencia el formato Selección y Evaluación Proveedores solicitando por correo electrónico la información requerida para su diligenciamiento. El formato incluye descripción de perfiles y características de servicios que se evalúan para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos Proveedores de la compañía.	Coordinador de Proyectos	FRPN012V1 Selección y Evaluación Proveedores Correo electrónico información selección de proveedor
Registro proveedores en Base de Datos	Califica según los criterios de pre selección e incorpora a la Base de Datos de Proveedores los que cumplen con los criterios de aceptación.	Director de Cuentas	Base de Datos Proveedores
Entrega de proyecto a Logística y Reclutamiento	Envía Correo electrónico Entrega de Proyecto al Director de Logística y Reclutamiento, con las indicaciones de fecha, lugar y hora para asistir a la entrega del proyecto. Asiste a la reunión y entrega copia física de la Orden Trabajo de Campo y del filtro Control e informa la ubicación en la red de los instrumentos necesarios para el desarrollo del reclutamiento. (Consentimientos informados, filtro control, Bases de Datos). Brinda los lineamientos generales al equipo de Logística y Reclutamiento con el fin de dar a conocer los requerimientos del proyecto, específicamente en aspectos concernientes al reclutamiento y consignados en la Orden Trabajo de Campo.	Director de Proyectos	Correo electrónico Entrega de Proyecto a Logística y Reclutamiento FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo FRPN003V1 Filtro Control Base de Datos

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Entrega Base de Datos, cuando el proyecto lo amerite, estas pueden ser propias o provenir del cliente. Genera los cambios necesarios a la Orden Trabajo de Campo y terminada la reunión la firman los asistentes. Realiza digitalmente los cambios a la Orden Trabajo de Campo ubicada en la red para el conocimiento y uso de todos los implicados en el estudio.		
Entrenamiento por Proyecto a Personal de Campo	Envía un correo electrónico/entrenamiento por proyecto personal de campo solicitando una reunión a los implicados en el estudio con: • Propuesta sin costo (Objetivos del estudio, Antecedentes y Target). • Instrumentos • Material de Estudio (Estímulos y su manejo). • Instrucciones de manejo de propiedad del cliente. • Especificaciones que considere necesario. Para entrenamiento en ciudades, coordina a través de correo electrónico con el responsable de campo la reunión para la capacitación ya sea por teleconferencia o de forma online. Realiza el entrenamiento necesario para el personal de campo frente a cada proyecto teniendo en cuenta los siguientes aspectos: • Objetivos del estudio. • Alcance del estudio. • Manejo de los instrumentos. • Indicaciones de manejo de producto o material de estudio entregado por el cliente. Aplica la evaluación de comprensión del instrumento y	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico entrenamiento por Proyecto Personal de Campo Correo electrónico entrenamiento por Proyecto Personal de Campo Ciudades Propuesta sin costo Instrumentos Material de Estudio FRPN013V1 Entrenamiento por Proyecto Personal de Campo

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	realiza la retroalimentación si es necesaria. Registra la asistencia y evaluación de la comprensión del entrenamiento del personal de campo en el formato Entrenamiento por proyecto Personal de Campo.		
Prueba Piloto Cualitativa	Solicita telefónicamente al responsable de Logística y Reclutamiento personal para realizar la prueba piloto. Realiza la prueba piloto con el objetivo de: • Verificar la efectividad del instrumento. • Evaluar el desempeño de un moderador freelance o un coordinador de proyectos junior cuando sea el caso, en aspectos como: - Empatía con el entrevistado. - Realización de preguntas con el menor sesgo posible. - Profundidad (entrevistas, mini grupo o grupo) - Dinámica grupal (participación integral de los participantes). • Verificar la idoneidad del material a evaluar cuando el estudio lo amerite. Registra la información en el Reporte Prueba Piloto, realiza los ajustes necesarios y lo envía por correo electrónico al Director de Cuentas para proceder con el trabajo de campo.	Director de Proyectos	FRPN014V1 Reporte Prueba Piloto Correo electrónico Reporte Prueba Piloto

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico	Director de Cuentas /	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	asignación de OP	Director de Proyectos	nombre del proyecto/ Comunicaciones		
FRPN001V1	Presupuesto Proyectos CL	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.1 Presupuesto general	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN002V1	Cronograma de Proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.2 Cronograma del proyecto	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación interna cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación cliente cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN003V1	Filtro Control	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN004V1 FRPN005V1 FRPN006V1 FRPN007V1 FRPN008V1	Guía de Discusión Guía de Observación Auto diligenciamiento Escrito Matriz de Observación Consentimiento Informado	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.4 Instrumentos	Duración del Proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	– Menores de Edad				
NA	Material de Estudio (Estímulos Ayuda Visual, Ayuda Auditiva, Técnicas Projectivas, Material gráfico, Instrumentos Escalas, Cuestionarios y Reportes de Observación)	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/6.P Análisis y Entregables / Material grafico	Duración del Proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Aprobación interna de Instrumentos y Material de Estudio	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo Electrónico Aprobación Cliente Instrumentos y Material de Estudio	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN009V1	Orden Trabajo de Campo	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	BDD Suministradas por el cliente	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Devolución cliente ó destrucción
NA	Correo Electrónico Entrenamiento por proyecto personal de Campo	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo Electrónico Entrenamiento por	Director de	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/		Red/Histórico /carpetas AN-

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	proyecto personal de Campo Ciudades	Proyectos	nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	PZ
FRPN013V1	Entrenamiento por Proyecto Personal de Campo	Coordinador de Proyectos	Físico/Carpeta Entrenamiento por proyecto personal de campo	1 año	Eliminarlo
FRPN014V1	Reporte Prueba Piloto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.5 Entrenamiento proyecto	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo Electrónico Reporte Prueba Piloto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Revisión Traducción	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

ANEXO 20

PRPN002V1. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN SEMIÓTICA.

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo de la planeación de estudios semióticos.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios Semióticos que se diseñen y aprueben en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Cada estudio de investigación tendrá una carpeta digital identificada con el nombre y OP del proyecto, en la cual se ubicarán todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al estudio de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización:
 - 7. Comunicaciones.
 - 8. P. Comercial.
 - 9. P. Planeación.
 - 10. P. Logística y Reclutamiento.
 - 11. P. Campo.
 - 12. P. Procesamiento de Información.
 - 13. P. Análisis y Entregables.
- ✓ Cuando surjan versiones o modificaciones a los documentos del estudio éstas deben identificarse conforme lo ha establecido la organización incluyendo al final la letra "V" y el número consecutivo de la versión correspondiente, de tal manera que la versión válida corresponda al archivo marcado con el número mayor. Ej.: P-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; P-ALPINA SPOON V2. I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V2.
- ✓ El cliente debe proveer por lo menos el material de su (s) marca (s) necesario que puede implicar: producto, empaque, material POP, publicidad, páginas WEB u otros que se consideren dentro del estudio.
- ✓ Cualquier cambio que afecte al proyecto o a los requisitos del cliente, por ejemplo: Precio, tiempos, requisitos del estudio, entrega de materiales a evaluar y cualquier otro acuerdo establecido en la

propuesta o cotización, debe documentarse por lo menos en un **correo electrónico Modificaciones al Estudio**, donde se vea claramente el acuerdo de las partes (Feedback y Cliente).

- ✓ El cliente debe revisar y aprobar el marco teórico de la investigación, a menos que de manera explícita y documentada, solicite no hacerlo.
- ✓ El personal de campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la formación básica para trabajadores de campo de seis horas. La capacitación básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de control de asistencia, evaluaciones y certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.
- ✓ Debe solicitarse al cliente las instrucciones necesarias para la manipulación, almacenamiento y protección de los materiales y productos suministrados por éste. En caso que el cliente no de ninguna instrucción, la organización generará unos lineamientos mínimos que quedarán consignados en el **formato Marco Teórico**.
- ✓ Todos los documentos, materiales y productos del cliente después que el proyecto de investigación se haya completado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del formato Selección y Evaluación de Proveedores.
- ✓ Cada equipo de análisis semiótico debe estar conformado mínimo por dos analistas y un redactor.
- ✓ Los talleres semióticos deben realizarse como mínimo por dos equipos de análisis.
- ✓ Traducciones:
 - Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
 - Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.

- Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
- El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
- Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.

- ✓ Si la organización requiere llamar la atención del proveedor de algún servicio frente a la ejecución del estudio, lo hará a través del formato **FRPN015V1 Quejas y Reclamos**

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Solicitud de la OP para el estudio	Envía al responsable del área administrativa la aceptación de la propuesta que recibe por parte del cliente a través del correo electrónico aceptación propuesta/cotización y solicita la OP para el estudio. Recibe la OP sobre el mismo correo electrónico Asignación OP copiando en el correo al Director de Proyectos y al Coordinador de Proyectos.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aceptación Propuesta / Cotización Correo electrónico Asignación OP
Entrega Interna de Proyecto	Se reúne con el Director de Proyectos y Coordinador de Proyectos y entrega el brief , la aceptación de la propuesta o cotización donde está descrita la metodología.	Director de Cuentas	FRCO001V1 Brief Propuesta / Cotización Aprobada
Elaboración Presupuesto del Proyecto	Basado en la propuesta o cotización aprobada define el presupuesto para el proyecto con los valores asignados para: • Regalos • Auxilios de transporte – Backup • Refrigerios • Circuito cerrado (si aplica) • Tiquetes (si aplica) • Material Producto • Hoteles (especificar cantidad de noches y ciudades) • Viáticos (especificar cantidad de noches y	Director de Cuentas / Director de Proyectos	FRPN001V1 Presupuesto Proyecto

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	ciudades) • Freelance Junior (especificar cantidad de unidades de campo) • Freelance Sénior (especificar cantidad de unidades de campo) • Alquiler Salones (si aplica) • Pre análisis • Análisis – Informe • Traducción (si aplica) Teniendo en cuenta para los anteriores rubros las tarifas definidas para el año respectivo por la organización.		
Cronograma de Proyecto	Elabora el Cronograma de Proyecto con los tiempos y fechas asignadas para cada fase del estudio (entrega de materiales por parte del cliente, definición del marco teórico talleres semióticos, aprobación del marco teórico por parte del cliente, realización de los talleres semióticos, análisis, elaboración de informe y presentación de informe de hipótesis semióticas) de acuerdo a requerimiento de fechas del cliente.	Coordinador de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto
Aprobación interna del Cronograma de Proyecto	Envía por correo electrónico al Director de Proyectos el cronograma de proyecto para revisión y aprobación.	Coordinador de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Interna Cronograma de Proyecto
Aprobación del cliente del Cronograma de Proyecto	Recibe, revisa y aprueba el cronograma de proyecto y lo envía por correo electrónico al cliente; recibe los comentarios o la aprobación del mismo por la misma vía y lo sube a la red en la carpeta del proyecto.	Director de Proyectos	Correo electrónico aprobación cliente Cronograma de Proyecto
Definición del Marco Teórico	Define el concepto sobre el cual se basa el estudio semiótico y los productos / materiales (producto, empaque, material POP, publicidad, páginas WEB u otros que se consideren dentro del estudio) que responden a ese concepto.	Director de Proyectos	FRPN016V1 Marco Teórico
Aprobación interna del Marco Teórico	Envía por correo electrónico al Director de Cuentas el Marco Teórico para revisión y aprobación.	Director de Proyectos	Correo electrónico aprobación interna Marco Teórico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Aprobación Cliente Marco Teórico	Recibe, revisa y aprueba el Marco Teórico y lo envía por correo electrónico al cliente; recibe los comentarios o la aprobación del mismo por la misma vía y lo sube a la red en la carpeta del proyecto.	Director de Cuentas	Correo electrónico aprobación cliente Marco Teórico
Recolección de Productos / Materiales	Recibe el material suministrado por el cliente, compra y/o supervisa la compra de los productos/material requerido para el estudio.	Coordinador de Proyectos	NA
Asignación de Equipo	De acuerdo al Cronograma de Proyecto , revisa la disponibilidad para la ejecución de los talleres semióticos. Si determina que no hay disponibilidad en la organización, busca un freelance en la Base de Datos Proveedores , para la ejecución de los mismos.	Director de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto Base de Datos Proveedores
Diseño Matriz de Relatoría	Diseña la Matriz de Relatoría basado en la metodología planteada en la propuesta aprobada.	Director de Proyectos	FRPN017V1 Matriz de Relatoría
Entrenamiento por Proyecto Personal Talleres Semióticos	Envía un correo electrónico/entrenamiento de talleres semióticos solicitando una reunión a los implicados en el estudio donde se les entrega y explica: • Material / Productos (producto, empaque, material POP, publicidad, páginas WEB u otros que se consideren dentro del estudio). Instrucciones de manejo de propiedad del cliente y especificaciones que considere necesario. • Matriz de Relatoría (incluye instructivo para su diligenciamiento). • Cronograma de talleres por equipo. • Fecha de puesta en común (momento en que cada equipo comparte sus hallazgos con los demás participantes).	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Entrenamiento por Proyecto Personal Talleres Semióticos FRPN017V1 Matriz de Relatoría FRPN016V1 Marco Teórico

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico asignación de OP	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/carpeta equipo color/ proyectos clientes/cliente/ nombre del proyecto/ comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRPN001V1	Presupuesto Proyecto Cualitativo	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.1 Presupuesto general	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRPN002V1	Cronograma de Proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.2 Cronograma del proyecto	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación interna cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación cliente cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRPN016V1	Marco Teórico	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico aprobación interna Marco Teórico	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación cliente Marco Teórico	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRPN017V1	Matriz de Relatoría	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/instrumentos	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Entrenamiento personal de Talleres Semióticos	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ

ANEXO 21

PRPN003V1. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN NEURO MARKETING

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo de la planeación de estudios experimentales.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios experimentales que se diseñen y aprueben en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Cada estudio de investigación tendrá una carpeta digital identificada con el nombre y OP del proyecto, en la cual se ubicarán todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al estudio de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización:
 - 14. Comunicaciones.
 - 15. P. Comercial.
 - 16. P. Planeación.
 - 17. P. Logística y Reclutamiento.
 - 18. P. Campo.
 - 19. P. Análisis y Entregables
- ✓ La organización define una serie de **Estudios/Metodologías de Investigación de tipo experimental** como aquellas que implican la manipulación de una o más variables independientes y la medición de sus efectos sobre una o más variables dependientes, mientras se controlan las variables externas. Dentro de la organización son: **Neuromarketing: Es la medición de respuestas fisiológicas frente a un estudio de mercados;** para efectos del Sistema de Gestión de Calidad, en los aspectos que pueda ser aplicable, estos estudios serán tratados como estudios cualitativos, de igual manera el principal criterio dentro del Sistema de Gestión de Calidad, será el garantizar los procedimientos que permitan la recolección de Data para ser accionable como información, dentro de parámetros y estándares de calidad.
- ✓ Todos los análisis de Neuromarketing lo hacen personas con especialización en el área de Neuromarketing.

- ✓ La compañía cuenta con un proveedor para el desarrollo de este tipo de estudios, un laboratorio de Neuromarketing.

- ✓ Existen aparatos como:
 - Eye Tracker
 - EEG electroencefalograma tasa cardiaca
 - Relojes o pulseras que marcan
 - Galvanometría
 - Respuesta tasa cardiaca
 - PAD Tensión Muscular en los glúteos
 - Micro expresiones faciales

- ✓ Instrumentos filtros
- ✓ Registros de Información (Visual, electroencefalograma).

- ✓ En la Orden de Trabajo de Campo debe estar el consentimiento informado firmado por los participantes y los padres cuando se trabaje con menores de edad.

- ✓ Nadie puede participar en estudios Neuromarketing sin autorización escrita y expresa.

- ✓ Características para filtros de Neuromarketing: Debe tenerse en cuenta si el participante:
 - Está bajo tratamiento psiquiátrico, neurológico o bajo alguna enfermedad que compromete el sistema nervioso.
 - Toma algún tipo de medicamentos (antihistamínico ó antigripal)
 - Ha consumido sustancias como cafeína, teína, alcohol o estimulantes del sistema nervioso en las últimas ocho horas.
 - Si esta en embarazo o no.
 - Si tiene alguna dificultad visual y cual.
 - Si sufre de dificultad para olfativa, el gustativa o auditiva.

- ✓ En estudios de Neuromarketing solo se trabajan con niños mayores de 10 años, en todo caso con el consentimiento del niño, del padre o el responsable.

- ✓ En estudios Neuromarketing cuando no están presentes los padres se permite la presencia de acudientes solo con autorización de los mismos; y la observación de la prueba puede hacerla un adulto responsable del niño, los padres o el colegio.

- ✓ El Director Proyectos realiza las supervisiones del trabajo de campo Neuromarketing al 5%; en caso que no pueda asistir debe hacerlo un Director de nivel superior. La supervisión incluye:
 - Población.
 - Estímulos orden y calidad.
 - Que el procedimiento corresponda al diseño metodológico establecido.

- La verificación del adecuado funcionamiento del aparato.
- ✓ En la prueba piloto además de la prueba metodológica debe verificarse el buen funcionamiento del equipo.
- ✓ Antes de iniciar el estudio se procede a la calibración de equipos, se debe registrar los resultados de la misma.
- ✓ El responsable de Neuromarketing debe estar presente al 100%, cuando se subcontrate al proveedor.
- ✓ Se identificará como personal de Gestión de Trabajo de Campo a Director de Cuentas y Director de Proyectos.
- ✓ El Personal de Campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la Formación Básica para trabajadores de campo de seis horas. La Capacitación Básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un Documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de Control de Asistencia, Evaluaciones y Certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ La organización utiliza para el reclutamiento de los participantes de los estudios de tipo cualitativo una herramienta:
- **Filtro Control:** Es un instrumento de selección que ayuda a garantizar que los participantes cumplan con las características de perfil socio demográfico y de consumo requeridos para los estudios cualitativos, no contiene claves para el envío a reclutamiento; posteriormente es auto diligenciado por el participante el día del evento. Las claves del filtro es decir los requerimientos específicos de consumo (Categoría, marca, frecuencia entre otros) quedaran consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ Si se requiere la impresión de los filtros ésta solicitud debe quedar plasmada en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ El Director de Proyectos o el Coordinador de Proyecto, bajo supervisión del Director de Proyectos, debe diseñar los filtros de tal manera que garantice que el grupo reclutado corresponda al grupo objetivo.

- ✓ A la reunión de entrega de proyecto siempre debe asistir el Director de Proyectos quien puede estar acompañado del Coordinador de Proyectos, pero no puede asistir solo el Coordinador de Proyectos.
- ✓ Cualquier cambio que afecte al proyecto o a los requisitos del cliente, por ejemplo: Precio, tiempos, requisitos del estudio, entrega de materiales a evaluar y cualquier otro acuerdo establecido en la propuesta o cotización, debe documentarse por lo menos en un **Correo electrónico Modificaciones al Estudio**, donde se vea claramente el acuerdo de las partes (Feedback y Cliente).
- ✓ El cliente debe revisar y aprobar los instrumentos de investigación, a menos que de manera explícita y documentada, solicite no hacerlo.
- ✓ Traducciones:
 - Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
 - Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.
 - Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
 - El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
 - Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.
- ✓ Debe darse al equipo de logística y reclutamiento ocho días para el inicio de su actividad.
- ✓ En proyectos específicos, se pueden acordar los tiempos para el reclutamiento entre el Director de Cuentas y la Directora de Logística y Reclutamiento.
- ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del formato Selección y Evaluación de Proveedores.
- ✓ Siguiendo los principios de los Códigos de Ética que rigen a la organización, se le informará al cliente que la información de los entrevistados frente a su identidad y datos de localización, solo se podrá suministrar previa autorización de estos y solo para fines de Investigación.
- ✓ Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos del cliente después que el proyecto de investigación se haya cerrado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.

- ✓ Si la organización requiere llamar la atención del proveedor de algún servicio frente a la ejecución del estudio, lo hará a través del formato **FRPN015V1 Quejas y Reclamos**.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Solicitud de la OP para el estudio	Envía al responsable del área administrativa la aprobación de la propuesta que recibe por parte del cliente a través del correo electrónico Aprobación Propuesta/Cotización y solicita la OP para el estudio. Recibe la OP sobre el mismo correo electrónico Asignación OP copiando en el correo al Director de Proyectos y al Coordinador de Proyectos.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Propuesta / Cotización Correo electrónico Asignación OP
Entrega Interna de Proyecto	Se reúne con el Director de Proyectos y Coordinador de Proyectos, entrega el Brief, Propuesta o Cotización y la Aprobación Propuesta/Cotización al Director de Proyectos.	Director de Cuentas	FRCO001V1 Brief Propuesta / Cotización Aprobada FRCO004V1 Aprobación Propuesta/Cotización
Elaboración Presupuesto del Proyecto	Basado en la propuesta o cotización aprobada define el presupuesto para el proyecto con los valores asignados para: • Regalos • Auxilios de transporte – Backup • Refrigerios • Circuito cerrado (si aplica) • Tiquetes (si aplica) • Material Producto • Hoteles (especificar cantidad de noches y ciudades) • Viáticos (especificar cantidad de noches y ciudades) • Freelance Junior (especificar cantidad de unidades de campo) • Freelance Sénior (especificar cantidad de unidades de campo) • Alquiler Salones (si aplica)	Director de Cuentas / Director de Proyectos	FRPN001V1 Presupuesto Proyectos CL

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	• Pre análisis • Análisis – Informe • Traducción (si aplica) Teniendo en cuenta para los anteriores rubros las tarifas definidas para el año respectivo por la organización.		
Cronograma de Proyecto	Elabora el Cronograma de Proyecto con los tiempos y fechas asignadas para cada fase del estudio (entrega de materiales por parte del cliente, reclutamiento, trabajo de campo, aprobación de instrumentos por parte del cliente, elaboración de informe final y presentación de informe final) de acuerdo a requerimiento de fechas del cliente y disponibilidad del área de Logística y Reclutamiento.	Coordinador de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto
Aprobación interna del Cronograma de Proyecto	Envía por correo electrónico al Director de Proyectos el Cronograma de Proyecto para revisión y aprobación.	Coordinador de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Interna Cronograma de Proyecto
Aprobación del cliente del Cronograma de Proyecto	Recibe, revisa y aprueba el Cronograma de Proyecto y lo envía por correo electrónico al cliente; recibe los comentarios o la aprobación del mismo por la misma vía y lo sube a la red en la carpeta del proyecto.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Cliente Cronograma de Proyecto
Asignación de Equipo	De acuerdo al Cronograma de Proyecto , revisa la disponibilidad del equipo de trabajo para la ejecución del campo. Si determina que no hay disponibilidad en la organización y teniendo en cuenta el presupuesto del proyecto busca personal freelance en la Base de Datos Proveedores , para la ejecución del campo.	Director de Proyectos	FRPN002V1 Cronograma de Proyecto Base de Datos Proveedores
Diseño y Aprobación Interna de Instrumentos	Diseña los instrumentos y material requerido para el estudio teniendo en cuenta que cumplan con los objetivos del mismo. Dentro de los instrumentos y material que pueden ser requeridos en los distintos estudios de investigación cualitativa se encuentran, entre otros:	Director de Cuentas / Director de Proyectos	FRPN003V1 Filtro Control FRPN008V1 Consentimiento

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Instrumentos: • Filtro Control. • Consentimiento informado menores de edad. • Consentimiento informado Neuromarketing. Material de Estudio (a evaluar o de ayuda): Estímulos, Material Grafico, Board, Dumis, Comercial, Ayuda visual, auditiva. Diseña filtro Control que cumpla con los objetivos del estudio en cuanto a: • Filtro socio demográfico. • Filtro de Calidad – Participación de los invitados en estudios de investigación anteriores y relación con personas cercanas que trabajen o hayan trabajado en: Agencia de publicidad o de diseño, periódico o revistas, empresas que hacen estudios de opinión, Investigación de mercados, estación de radio o televisión, Relaciones públicas, empresas que produzcan la categoría a tratar en el estudio. • Filtro de consumo. Tiene en cuenta las siguientes consideraciones para crear el filtro: • La primera parte del encabezado incluye algunas preguntas que se deben poner teniendo en cuenta que la organización se encuentra adscrita a ESOMAR: ○ La identificación de quien lo aplica (nombre y apellido) el nombre de la empresa (Feedback) y un dato de contacto (Teléfono, página web o correo electrónico). ○ Preguntar al posible participante si está de acuerdo o no con su participación en el estudio. ○ Informarles que si participan en el estudio, podrán ser observados por terceros, para fines		Informado Menores de Edad FRPN018V1 Consentimiento informado Neuromarketing Material de Estudio Correo electrónico Aprobación Interna Instrumentos - Material de Estudio

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	de la investigación. ○ Informarles que podrán ser grabados en audio para el caso de entrevistas y en video para sesiones. Diseña el material necesario ó requerido para el desarrollo del estudio. Envía un correo electrónico aprobación interna instrumentos y material de estudio al Director de Proyectos ó al Director de Cuentas para revisión y aprobación o ajustes, recibe la aprobación o ajustes del Director de Proyectos sobre el mismo correo electrónico que lo envía.		
Aprobación Cliente Instrumentos	Envía al cliente vía correo electrónico aprobación cliente instrumentos-material de estudio para su revisión y aprobación. Recibe la aprobación del cliente sobre el correo electrónico enviado. Sube a la red a la carpeta del proyecto los instrumentos y demás material a utilizar en el estudio e Informa al Director de Proyectos (cuando el caso lo amerite) sobre la aprobación en el correo en que éste le ha enviado los instrumentos y el material.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico Aprobación Cliente Instrumentos - Material de Estudio
Elaboración Orden Trabajo de Campo	Elabora la Orden Trabajo de Campo en el formato establecido para tal fin, registrando toda la información necesaria para la realización del trabajo de campo del proyecto.	Director de Proyectos	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo
Solicitud de Personal	De acuerdo al volumen de trabajo, identifica la necesidad contratar personal. Diligencia el formato de Solicitud de Personal , lo imprime, solicita las firmas de aprobación para entregarlo al área administrativa.	Director de Cuentas	FRPN010V1 Solicitud de Personal
Preselección de candidatos	Recibe del área administrativa un correo electrónico candidatos "nombre del cargo" , con las hojas de vida	Director de Cuentas	Correo electrónico Candidatos "nombre

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	de los candidatos, las verifica, realiza una preselección y sobre el mismo correo electrónico informa al área administrativa los candidatos para ser llamados a entrevista.		del cargo”
Entrevista candidatos	Profundiza durante la entrevista los aspectos relacionados en la Hoja de Vida. Realiza una exploración de aspectos personales del aspirante como: • Aspiración salarial. • Pasatiempos. • Familia. • Aspiraciones profesionales o personales. Registra los resultados de la entrevista en el formato Resultados de Entrevista y envía correo electrónico Resultados de Entrevista, al responsable de Recursos Humanos para que cite a entrevista con Gerencia General a los candidatos que continúan en el proceso.	Director de Cuentas	Hoja de Vida FRPN011V1 Resultados de Entrevista Correo electrónico Resultados de Entrevista
Selección final candidatos	Recibe del gerente copia del correo electrónico selección “nombre del cargo” , informando los resultados del proceso para dar trámite a la contratación.	Director de Cuentas	Correo electrónico selección “nombre del cargo”
Adquisición de activos fijos, insumos, bienes y servicios	De acuerdo a la Orden Trabajo de Campo, determina la necesidad de contratar y/o comprar activos fijos, insumos, bienes y servicios específicos. Busca en la Base de Datos de Proveedores, realiza el contacto para verificar disponibilidad. Envía correo electrónico solicitud cotización (3 cotizaciones cuando el caso lo amerite) de los posibles proveedores; verifica el mejor precio para la compañía, forma de pago y plazos de entrega, determina cual es el proveedor que se ajusta a las necesidades y envía un correo electrónico confirmación de trabajo con la	Director de Cuentas	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo Base de Datos Proveedores Correo electrónico solicitud cotización Correo electrónico confirmación de

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	siguiente información: • OP del estudio • Tipo de trabajo a realizar • Las fechas de ejecución o entrega • Tarifa acordada • Condiciones especiales requeridas. Si es un proveedor que se contratará por primera vez, envía un correo electrónico solicitud nuevo proveedor al Coordinador Administrativo para que realice el trámite correspondiente.		trabajo Correo electrónico inclusión nuevo proveedor
Selección y Evaluación de Proveedores freelance	Diligencia el formato Selección y Evaluación Proveedores Freelance solicitando por correo electrónico la información requerida para su diligenciamiento. El formato incluye descripción de perfiles y características de servicios que se evalúan para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos Proveedores de la compañía.	Coordinador de Proyectos	FRPN012V1 Selección y Evaluación Proveedores freelance Correo electrónico información selección de proveedor
Registro proveedores en Base de Datos	Califica según los criterios de pre selección e incorpora a la Base de Datos de Proveedores los que cumplen con los criterios de aceptación.	Director de Cuentas	Base de Datos Proveedores
Entrega de proyecto a Logística y Reclutamiento	Envía Correo electrónico Entrega de Proyecto al Director de Logística y Reclutamiento, con las indicaciones de fecha, lugar y hora para asistir a la entrega del proyecto. Asiste a la reunión y entrega copia física de la Orden Trabajo de Campo y del filtro Control e informa la ubicación en la red de los instrumentos necesarios para el desarrollo del reclutamiento. (Consentimientos informados, filtro control, Bases de Datos).	Director de Proyectos	Correo electrónico Entrega de Proyecto a Logística y Reclutamiento FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo FRPN003V1 Filtro

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Brinda los lineamientos generales al equipo de Logística y Reclutamiento con el fin de dar a conocer los requerimientos del proyecto, específicamente en aspectos concernientes al reclutamiento y consignados en la Orden Trabajo de Campo. Entrega Base de Datos, cuando el proyecto lo amerite, estas pueden ser propias o provenir del cliente. Genera los cambios necesarios a la Orden Trabajo de Campo y terminada la reunión la firman los asistentes. Realiza digitalmente los cambios a la Orden Trabajo de Campo ubicada en la red para el conocimiento y uso de todos los implicados en el estudio.		Control Base de Datos
Entrenamiento por Proyecto a Personal de Campo	Envía un correo electrónico/entrenamiento por proyecto personal de campo solicitando una reunión a los implicados en el estudio con: • Propuesta sin costo (Objetivos del estudio, Antecedentes y Target). • Instrumentos • Material de Estudio (Estímulos y su manejo). • Instrucciones de manejo de propiedad del cliente. • Especificaciones que considere necesario. Para entrenamiento en ciudades, coordina a través de correo electrónico con el responsable de campo la reunión para la capacitación ya sea por teleconferencia o de forma online. Realiza el entrenamiento necesario para el personal de campo frente a cada proyecto teniendo en cuenta los	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico entrenamiento por Proyecto Personal de Campo Correo electrónico entrenamiento por Proyecto Personal de Campo Ciudades Propuesta sin costo Instrumentos Material de Estudio

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	siguientes aspectos: • Objetivos del estudio. • Alcance del estudio. • Manejo de los instrumentos. • Indicaciones de manejo de producto o material de estudio entregado por el cliente. Aplica la evaluación de comprensión del instrumento y realiza la retroalimentación si es necesaria. Registra la asistencia y evaluación de la comprensión del entrenamiento del personal de campo en el formato Entrenamiento por proyecto Personal de Campo.		FRPN013V1 Entrenamiento por Proyecto Personal de Campo

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico asignación de OP	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN001V1	Presupuesto Proyectos CL	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.1 Presupuesto general	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRPN002V1	Cronograma de Proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.2 Cronograma del proyecto	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación interna cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico aprobación cliente cronograma de proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN003V1	Filtro Control	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN008V1	Consentimiento informado menores de edad	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.4 Instrumentos	Duración del Proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN018V1	Consentimiento Informado – Neuromarketing	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.4 Instrumentos	Duración del Proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Material de Estudio (Estímulos Ayuda Visual, Ayuda Auditiva, Técnicas Projectivas, Material gráfico, Instrumentos Escalas, Cuestionarios y Reportes de	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/6.P Análisis y Entregables / Material grafico	Duración del Proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	Observación)				
NA	Correo electrónico Aprobación interna de Instrumentos y Material de Estudio	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Correo Electrónico Aprobación Cliente Instrumentos y Material de Estudio	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
FRPN009V1	Orden Trabajo de Campo	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	BDD Suministradas por el cliente	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/2.P Planeación/2.3 Entrega de proyecto a reclutamiento	Duración del proyecto	Devolución cliente ó destrucción
NA	Correo Electrónico Entrenamiento por proyecto personal de Campo	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo Electrónico Entrenamiento por proyecto personal de Campo Ciudades	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
FRPN013V1	Entrenamiento por Proyecto Personal de Campo	Coordinador de Proyectos	Físico/Carpeta Entrenamiento por proyecto personal de campo	1 año	Eliminarlo
NA	Correo Electrónico Revisión Traducción	Director de	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/	Duración del proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
		Proyectos	Comunicaciones		

ANEXO 22

FRPN001V1. CRONOGRAMA DE PROYECTOS

NOMBRE DEL PROYECTO:		OP:	
REALIZADO POR:		CARGO:	

ACTIVIDAD	MES																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ENTREGA POR PARTE DEL CLIENTE DE DOCUMENTOS, MATERIALES Y/O PRODUCTO	X	X	X	X																											
ELABORACION DE INSTRUMENTOS																															
REVISION Y APROBACION DE INSTRUMENTOS POR PARTE DEL CLIENTE					X	X																									
RECLUTAMIENTO																															
TRABAJO DE CAMPO																															
PROCESAMIENTO - PREANÁLISIS																															
ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL																															
ENVIO DE ENTREGABLES AL CLIENTE																															
PRESENTACIÓN DE INFORME FINAL																															

ANEXO 23

FRPN009V1. REPORTE PRUEBA PILOTO

REPORTE PRUEBA PILOTO

Código: FRPN009V1

FECHA	DD	MM	AA
-------	----	----	----

OP ESTUDIO		NOMBRE ESTUDIO	
------------	--	----------------	--

REALIZADO POR		CARGO	
---------------	--	-------	--

TIPO DE ESTUDIO		METODOLOGÍA	
-----------------	--	-------------	--

INSTRUMENTO		ELABORADO POR	
-------------	--	---------------	--

RESULTADOS PRUEBAS PILOTO

ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN

ANEXO 24

DISEÑO MUESTRAL

DISEÑO MUESTRAL

Código: FRPN003V1

CLIENTE				OP	
NOMBR ESTUDIO					
TIPO DE ESTUDIO				RESPONSABLE PROYECTO	
FECHA DE ENTREGA	DD	MM	AA		

RECOLECCION DE LA INFORMACION		
TECNICA: ☐ Entrevista ☐ XXXXXXXX ☐ XXXXXXXX		
COBERTURA GEOGRAFICA:		
UNIVERSO DE ESTUDIO:		

DEFINICION DE LA MUESTRA
TIPO DE MUESTREO:
MECANISMO DE SELECCIÓN:
TAMAÑO DE LA MUESTRA:

ANEXO 25

**PROC001V1. PROCEDIMIENTO LOGISTICA Y RECLUTAMIENTO
FEEDBACK PROFILE S.A.**

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo del reclutamiento, así como para la contratación de toda la logística necesaria, en la ejecución de estudios cualitativos.

ALCANCE

Aplica a la Logística y Reclutamiento requerido para estudios de tipo cualitativo (Antropológico Etnográfico) (Grupos, Mini grupos, Triadas, Duplas y Entrevistas), Semióticos y Experimentales que la organización realice.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Existen en la organización 2 tipos de fuentes para la realización del reclutamiento:
 - Reclutamiento Tradicional: Es la captación de participantes a través del esquema de reclutadoras
 - Reclutamiento Nueva fuente: Es la captación de participantes a través de los esquemas alternativos de reclutamiento implementados por la organización (cadena de referidos, captación directa en calle, redes sociales, etc.).
- ✓ La organización utiliza para el reclutamiento de los participantes de los estudios de tipo cualitativo una herramienta:
 - **Filtro Control:** Es un instrumento de selección que ayuda a garantizar que los participantes cumplan con las características de perfil socio demográfico y de consumo requeridos para los estudios cualitativos, no contiene claves para el envío a reclutamiento; posteriormente es auto diligenciado por el participante el día del evento. Las claves del filtro es decir los requerimientos específicos de consumo (Categoría, marca, frecuencia entre otros) quedaran consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ En el caso de otras ciudades se aplica el filtro Control telefónicamente desde Bogotá para corroborar la idoneidad del personal citado el cual es revisado por el Coordinador de Proyectos.

- ✓ Si se requiere la impresión de los filtros ésta solicitud debe quedar plasmada en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ El número de invitados por cada unidad de campo debe ser igual al mínimo requerido para su realización más un número mínimo de Backup de acuerdo con la siguiente relación:
 - Entrevistas: Un invitado principal más un Backup.
 - Duplas: Dos invitados principales mas 2 Backup.
 - Triadas: Tres invitados principales mas 3 Backup.
 - Mini grupos: Seis invitados principales mas 5 Backup.
 - Grupos: 8 Invitados principales mas 6 Backup.
- ✓ Para feedback, Backup se refiere a los invitados que aun cuando cumplen con los requisitos para participar en la unidad de campo no pueden participar por haberse completado el número de participantes.
- ✓ Las BDD generalmente son suministradas por el cliente y solo se identifica su nombre para la ejecución del estudio si éste da su autorización. Esta BDD será manejada por el Call Center.
- ✓ Los anticipos deben legalizarse en un tiempo no mayor a tres días después de finalizado el campo. En el caso de campo en ciudades fuera de Bogotá, se tendrá un plazo máximo para legalizar los gastos de 3 días después del regreso a Bogotá del responsable del campo.
- ✓ Debe darse al equipo de logística y reclutamiento ocho días para el inicio de su actividad.
- ✓ En proyectos específicos, se pueden acordar los tiempos para el reclutamiento entre el Director de Cuentas y la Directora de Logística y Reclutamiento.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ Las reclutadoras no tendrán acceso a Base de Datos del cliente ni información del estudio.
- ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del Formato Selección y Evaluación de Proveedores. (Reclutadoras, Auxiliares Call Center, etc.)
- ✓ Siguiendo los principios de los Códigos de Ética que rigen a la organización, se le informará al cliente que la información de los entrevistados frente a su identidad y datos de localización, solo se podrá suministrar previa autorización de estos y solo para fines de Investigación.

- ✓ Debe solicitarse al cliente las instrucciones necesarias para la manipulación, almacenamiento y protección de los materiales y productos suministrados por éste. En caso que el cliente no de ninguna instrucción, la organización generará unos lineamientos mínimos que quedarán consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos del cliente después que el proyecto de investigación se haya cerrado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.
- ✓ Todos los invitados a los eventos de feedback deben presentar fotocopia del documento de identidad y recibo de servicios públicos de su lugar de residencia donde constate el NSE al que pertenece.
- ✓ El cronograma de campo se define a partir de los status de reclutamiento, salvo que el cliente solicite expresamente se lleve un cronograma definido por el mismo.
- ✓ Cuando surjan versiones o modificaciones a los documentos del estudio éstas deben identificarse conforme lo ha establecido la organización incluyendo al final la letra "V" y el número consecutivo de la versión correspondiente, de tal manera que la versión válida corresponda al archivo marcado con el número mayor. Ej. P-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; P-ALPINA SPOON V2. I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V2.
- ✓ La Legalización de Anticipos, debe relacionar todos los gastos generados en el desarrollo del estudio u operaciones administrativas, adjuntando facturas, recibos que cumplan con todos los requisitos definidos por el ente gubernamental de control, la entrega de incentivos a terceros y soporte bancario de la consignación del saldo a favor de la compañía.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Recepción de Proyecto	Recibe Correo Electrónico Entrega de Proyecto, con las con las indicaciones de fecha, lugar y hora para asistir a la entrega del proyecto con una copia física de la Orden de Trabajo de Campo y del filtro Control. Asisten a la reunión con el Director de Proyectos y/o	Directora de Logística y Reclutamiento / Coordinadora de Logística y	Correo electrónico Entrega de Proyecto a Logística y Reclutamiento

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Coordinador de Proyectos, reciben copia física de la Orden Trabajo de campo y del filtro Control y confirmación de disponibilidad de los instrumentos en la red. Recibe los lineamientos generales con el fin de conocer los requerimientos del proyecto, específicamente en aspectos concernientes al reclutamiento y consignados en la Orden Trabajo de Campo. Recibe Base de Datos, cuando el proyecto lo amerite, éstas pueden ser propias ó provenir del cliente. Toma de la carpeta del proyecto en la red los instrumentos necesarios para el desarrollo del reclutamiento. (Consentimientos informados y filtro control, Bases de Datos).	Reclutamiento	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo FRPN003V1 Filtro Control FRPN008V1 Consentimiento Informado Menores de Edad FRPN018V1 Consentimiento Informado Neuromarketing BDD
Elaboración Presupuesto Logística y Reclutamiento	Basada en la Orden Trabajo de Campo aprobada define el presupuesto para el proyecto con los valores asignados para: • Reclutamiento • Protocolo • Coordinación • Call Center • Teléfono Teniendo en cuenta para los anteriores rubros las tarifas definidas para el año respectivo por la organización.	Directora de Logística y Reclutamiento	FROC001V1 Presupuesto Logística y Reclutamiento
Asignación y Preparación del Proyecto	Define las reclutadoras que participaran en el proyecto y aplicarán el filtro Control. De acuerdo a los requerimientos recibidos y consignados	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	FROC002V1 Programación Salas

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	en la Orden de Trabajo de Campo, agenda fechas para la ejecución del campo, separando las salas según disponibilidad por medio del formato Programación Salas ubicado en la red ó solicitando los servicios de sala con un proveedor externo cuando se amerite.		
Adquisición de activos fijos, insumos, bienes y servicios	De acuerdo a la Orden Trabajo de Campo, determina la necesidad de contratar y/o comprar activos fijos, insumos, bienes y servicios específicos. Busca en la Base de Datos de Proveedores, realiza el contacto para verificar disponibilidad. Envía correo electrónico solicitud cotización (3 cotizaciones cuando el caso lo amerite) de los posibles proveedores; verifica el mejor precio para la compañía, forma de pago y plazos de entrega, determina cual es el proveedor que se ajusta a las necesidades y envía un correo electrónico confirmación de trabajo con la siguiente información: • OP del estudio • Tipo de trabajo a realizar • Las fechas de ejecución o entrega • Tarifa acordada • Condiciones especiales requeridas. Si es un proveedor que se contratará por primera vez, envía un correo electrónico inclusión nuevo proveedor al Coordinador Administrativo para que realice el trámite correspondiente.	Directora de Logística y Reclutamiento Coordinadora de Logística y Reclutamiento	FRPN009V1 Orden Trabajo de Campo Base de Datos Proveedores Correo electrónico solicitud cotización Correo electrónico confirmación de trabajo Correo electrónico inclusión nuevo proveedor
Selección y Evaluación de Proveedores freelance	Diligencia el formato Selección y Evaluación de Proveedores freelance solicitando por correo electrónico la información requerida para su diligenciamiento.	Coordinador de Logística Y Reclutamiento	FRPN012V1 Selección y Evaluación Proveedores freelance

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	El formato incluye descripción de perfiles y características de servicios que se evalúan para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos Proveedores de la compañía.		Correo electrónico información selección de proveedor
Registro proveedores en Base de Datos	Califica según los criterios de pre selección e incorpora a la Base de Datos de Proveedores los que cumplen con los criterios de aceptación.	Director Logística Y Reclutamiento	Base de Datos Proveedores
Solicitud de Reclutamiento	Teniendo en cuenta la Base de Datos Proveedores, se comunica telefónicamente con las reclutadoras para informarles acerca del proyecto, posteriormente envía un correo electrónico solicitud de reclutamiento que incluye: filtro Control, información sobre las características del grupo objetivo a reclutar por variables demográficas como género, rango de edad, nivel socioeconómico (N.S.E.) y si es posible fechas de los eventos, para que procedan a reclutar aplicando el filtro Control. Cuando el filtro Control no es aplicado por la reclutadora éste se realizará al interior de la compañía con los datos suministrados por las reclutadoras registrando esta información en el formato Relación Datos por Reclutadora.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Base de Datos Proveedores Correo electrónico Solicitud de Reclutamiento FRPN003V1 Filtro Control FROC003V1 Relación Datos por Reclutadora
Revisión y Pre aprobación de filtros Control	Recibe de las reclutadoras por correo electrónico, vía fax o físicos, los filtros Control aplicados, y los supervisa telefónicamente al 100%, registrando las llamadas en el formato Control de celulares. Revisa los filtros contra la BDD Inter Agencias, para verificar que estas personas no hayan participado antes en estudios de investigación en otras agencias.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Correo electrónico Filtros Control aplicados FROC004V1

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Revisa los filtros contra la BDD Participantes Año para verificar que las personas no hayan participado antes en un estudio de investigación de la misma categoría. Se verifican todas las variables del target (NSE. Edad, género, hábitos de consumo etc.) Verifica que los filtros cumplan con los requerimientos del estudio, los aprueba o desaprueba sobre el mismo filtro Control señalando las inconsistencias y comentarios en otro color de tinta. Escanea los filtros físicos que han sido pre aprobados, los ubica en la red dentro de la carpeta del proyecto en la carpeta filtros, junto con los filtros que le han llegado por correo electrónico y han sido pre aprobados. Envía un correo electrónico filtros pre aprobados a la Coordinadora de Proyectos informando que estos ya se encuentran en la carpeta del estudio. Archiva los filtros físicos no aprobados, los cuales se identifican con la firma de quien los revisó en un sobre de manila marcado con N.S.E. y edad. Guarda los filtros digitales no aprobados en la carpeta Filtro No aprobados por estudio en la unidad de reclutamiento y logística de la red.		Control de Celulares BDD Inter Agencias FROC005V1 Participantes año Filtros Control aplicados aprobados Filtros Control aplicados <u>no</u> aprobados Correo electrónico ubicación filtros en la red Filtros control aplicados no aprobados
Elaboración Status de Reclutamiento	Realiza el status del reclutamiento diario al final de la jornada laboral, el cual debe quedar en la red en la carpeta del proyecto abriendo un archivo por cada día. Envía correo electrónico status de reclutamiento a la Coordinadora de Proyectos informando que éste ya se	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	FROC006V1 Status de Reclutamiento

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	encuentra disponible en la red. El primer status de reclutamiento se realiza dos días después a partir de la fecha en la cual se recibió la Orden Trabajo de Campo.		Correo electrónico Status de Reclutamiento
Aprobación filtros Control aplicados pre aprobados	Recibe de la Coordinadora de Proyectos un correo electrónico filtros Control aprobados , donde se determina cuales se procede a invitar	Coordinadora de Proyectos	Correo electrónico filtros Control aprobados
Elaboración Cronograma de Campo	Revisa cuotas, elabora Cronograma de Campo con fecha, hora, target, lugar de realización y nombre del moderador, informa por correo electrónico disponibilidad cronograma de campo a la Directora de Cuentas, Directora de Proyectos y Coordinadora de Proyectos que el cronograma de campo se encuentra ubicado en la red en la carpeta establecida para tal fin. Siempre que exista modificaciones al cronograma se informa a través de un correo electrónico modificación cronograma de campo.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Correo electrónico disponibilidad Cronograma de Campo FROC007V1 Cronograma de Campo Correo electrónico modificación Cronograma de Campo
Invitación a Evento (Grupo, mini grupo, triadas, duplas y Entrevistas)	Se comunica con las reclutadoras telefónicamente y vía correo electrónico filtros Control aprobados informando el listado de filtros aprobados para que procedan a invitar a cada uno de los participantes del evento (Grupo, mini grupo, triadas, duplas o entrevistas en profundidad) indicando claramente fecha, hora y lugar de realización del mismo así como el tiempo estimado de duración de la unidad de campo y el incentivo al cual accederá por su participación; en todo caso la hora de invitación al evento será 30 minutos antes del inicio del evento.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Correo electrónico filtros Control aprobados para invitación Filtros Control aplicados aprobados

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Solicita a las reclutadoras que informen a cada invitado que es indispensable para su participación presentar el día de evento un recibo de servicio público y fotocopia del documento de identidad, además de cualquier otro tipo de material requerido del participante, el cual debe previamente haberse solicitado en la Orden de Trabajo de Campo. Se comunica telefónicamente entre 1 y 2 días previos a la realización del evento con los participantes para recordar fecha, hora y reconfirma asistencia.		
Apoyo Logístico en Campo	<u>Bogotá</u> Solicita mínimo 2 días hábiles antes del inicio del campo el anticipo por medio del formato solicitud de anticipos al área administrativa para pagar los gastos del estudio. Cuando por requerimiento expícito del cliente o por falta de disponibilidad de salas en feedback, se remite a la BDD Proveedores y se comunica telefónicamente con los servicios de locación, audio/video, trasmisión en tiempo real y/o traducción simultánea solicitando disponibilidad del servicio según fechas establecidas para la ejecución del campo; envía un correo electrónico solicitud local de servicios con una carta confirmando la solicitud del servicio la cual incluye como mínimo: Fecha, tipo de servicio, hora, lugar del evento, condiciones de pago, nombre de quien solicita. Solicita por medio del formato Solicitud de útiles y papelería el material necesario para la realización del campo (esferos, papelería, marcadores, revistas, entre otros).	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	FROC008V1 Solicitud de Anticipos Base de Datos Proveedores Correo electrónico solicitud local de servicios FROC009V1 Solicitud de Útiles y Papelería FRPN003V1 Filtro Control Filtros Control auto

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Organiza la sala, alista las grabadoras y el material (revistas, esferos, marcadores, tijeras, entre otros), coordina el mesero, prepara el audio y video en las salas. Recibe a los invitados el día del evento, les entrega el filtro Control para auto diligenciamiento y confirmación de datos, y los consentimientos informados menores de edad/neuromarketing cuando el estudio lo amerite. Recibe filtro Control auto diligenciado, fotocopia del documento de identidad y el recibo de servicio público y los consentimientos informados (cuando el estudio lo amerite) los entrega a la Coordinadora de Proyectos para revisión y aprobación. Recibe de la Coordinadora de Proyectos los filtros Control auto diligenciados aprobados y no aprobados; ingresa a la sala los invitados de los filtros Control aprobados e informa a los invitados de los filtros no aprobados el motivo por el cual no pueden participar del evento, archiva los filtros no aprobados en una carpeta. Entrega auxilio de transporte a las personas que no entraron a participar en el evento (Backup) al cumplirse la cantidad de participantes necesarios para el evento y lo registra en el formato Entrega de Incentivos a Terceros. Paga los servicios solicitados para el evento. Al finalizar el evento entrega incentivos a los participantes (Bonos, Dinero, Regalos) y lo registra en el formato Entrega de Incentivos a Terceros. Organiza la		diligenciados Fotocopia Recibo de Servicio Público Fotocopia de documento de identidad Consentimiento Informado - menores de edad Consentimiento Informado – Neuromarketing Filtros Control auto diligenciados revisados, aprobados y <u>no</u> aprobados FROC010V1 Entrega de Incentivos a Terceros Correo electrónico solicitud nacional de servicios

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	sala y recoge los útiles utilizados en el evento (grabadora, tijeras, papelógrafo, revistas etc.). Esta atenta a las solicitudes del cliente cuando éste asista al lugar donde se realiza el evento. Ciudades Diferentes a Bogotá Cuando la cobertura del estudio lo requiera, teniendo en cuenta la Orden Trabajo de Campo, así como el presupuesto definido por el Director de Cuentas para el proyecto, se remite a la BDD Proveedores y se comunica telefónicamente con los servicios de locación, hospedaje, audio/video transmisión en tiempo real y/o traducción simultánea solicitando disponibilidad del servicio según fechas establecidas para la ejecución del campo; envía un correo electrónico solicitud nacional de servicios con una carta confirmando la solicitud del servicio la cual incluye como mínimo: Fecha, tipo de servicio, hora, lugar del evento, condiciones de pago, nombre de quien solicita. Define la persona de protocolo que asistirá al moderador en las unidades de campo a realizar. La contacta telefónicamente y envía correo electrónico Protocolo con información de: Fecha, hora, lugar de realización del evento, moderador responsable, cronograma de campo, listado con nombre y números de contacto de invitados por cada unidad de campo, incentivos para participantes y backup y el anexo Lineamientos de Protocolo. Envía un correo electrónico datos hospedaje y campo al Director y Coordinador de Proyectos informándole los datos del hotel en el cual se hospedará el responsable de campo así como el hotel o locación donde se realizara el campo con nombre, dirección, teléfono y persona contacto; nombre y datos de contacto de la persona		Correo electrónico Protocolo Anexo Lineamientos de Protocolo Correo electrónico datos hospedaje y campo

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	responsable del protocolo. Durante la realización del evento está en permanente contacto telefónico con la persona responsable del protocolo a fin de resolver cualquier situación que se pueda presentar y servir de interlocutor entre ésta y el Director y Coordinador de Proyectos.		
Recepción Material de Campo y Entrega a Procesamiento de Información	<u>Bogotá</u> Recoge y guarda todo el material utilizado en el evento en un sobre de manila marcado con: OP, nombre del proyecto, target, fecha, hora rotación de estímulos y moderador, lo entrega a la Coordinadora de Procesamiento de Información por medio del formato Entrega a Procesamiento. <u>Ciudades diferentes a Bogotá</u> Recibe del Coordinador de Proyectos todo el material utilizado en el campo incluyendo los filtros previa revisión contra el formato entrega de incentivos a terceros en un sobre de manila marcado con: OP, nombre del proyecto, target, fecha, hora, rotación de estímulos evaluados y moderador; con el formato entrega material de campo a Logística diligenciado y lo firma de recibido. Saca del sobre los filtros control con fotocopia del documento de identidad y recibo del servicio público de los participantes y los backup; entrega en el mismo sobre el resto del material de campo al Coordinador Procesamiento de Información con el formato Entrega a Procesamiento de Información diligenciado solicitando firma de conformidad en el mismo.	Coordinador de Logística y Reclutamiento	Sobre de Manila Material de Campo FROC011V1 Entrega a Procesamiento de Información
Actualización Base de	Basada en los filtros Control recibidos, ingresa en la BDD	Coordinador de	Filtros Control auto

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Datos Participantes	Inter Agencias, en la BDD Participantes año, los datos de los participantes de cada unidad de campo. Archiva los filtros Control del evento en un sobre de manila marcado con N.S.E., edad y nombre del proyecto.	Logística y Reclutamiento	diligenciados aprobados BDD Inter Agencias FROC005V1 Participantes año
Apoyo logístico campo ciudades diferentes a Bogotá	Solicita mínimo 2 días hábiles antes del inicio del campo el anticipo por medio del formato solicitud de anticipos al área administrativa para pagar los gastos del estudio. Solicita al Coordinador Administrativo por medio del formato Solicitud de Tiquetes los tiquetes para el responsable de campo, mínimo 4 días hábiles antes del viaje. Solicita al Coordinador Administrativo por medio del formato Solicitud de útiles y papelería el material necesario para la realización del campo (esferos, papelería, marcadores, revistas). Recibe el material y lo entrega en Bogotá al responsable de campo, con el dinero para el pago de incentivos a los participantes y backup del evento. Envía por correo electrónico el filtro Control y el formato Entrega de Incentivos a Terceros a la persona de protocolo seleccionada ó lo entrega al responsable de campo para ser entregado al responsable de protocolo.	Coordinadora de Proyectos	FROC008V1 Solicitud de Anticipos FROC012V1 Solicitud de Tiquetes FROC009V1 Solicitud de Útiles y Papelería Correo electrónico envío filtro Control y formato Entrega de Incentivos a Terceros FROC010V1 Entrega de Incentivos a Terceros

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Legalización de Anticipo	Diligencia la Legalización de Anticipos , relacionando todos los gastos generados en el desarrollo del estudio adjuntando, facturas, recibos que cumplan con todos los requisitos definidos por el ente gubernamental de control la entrega de incentivos a terceros y copia de la consignación del saldo a favor de la compañía y la entrega al área administrativa, dejando una copia de la legalización firmada por el responsable de administración para archivo físico.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento Coordinadora de Proyectos	FROC013V1 Legalización de Anticipos (Facturas/Recibos, Copia consignación saldo a favor de la compañía)

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico Entrega de Proyecto a Logística y Reclutamiento	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FRPN0009V1	Orden Trabajo de Campo (copia física)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta Física/Ordenes Trabajo de campo/año	1año	Eliminarlo
FRPN003V1	Filtro Control (copia física)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta Física/ Filtros control/año	1año	Eliminarlo
FROC001V1	Presupuesto Logística y Reclutamiento	Directora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FROC002V1	Programación Salas	Directora de Logística y Reclutamiento	Red/Carpeta institucional/Archivos de apoyo investigaciones/progr amación salas	Duración del Proyecto	Eliminarlo
NA	Correo electrónico solicitud cotización	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico confirmación de trabajo	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico inclusión nuevo proveedor	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico información selección proveedor	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Solicitud de Reclutamiento	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones		
FROC003V1	Relación Datos por Reclutadora	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/nombre reclutadora	Duración del Proyecto	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Filtros Control Aplicados	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
FROC004V1	Control de Celulares	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/Control de Celulares/año	Duración del Proyecto	Eliminarlo
NA	BDD Inter Agencias	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Internet	NA	NA
FROC005V1	Participantes año	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/Carpeta Logística y Procesamiento /Reclutamiento /BDD Reclutamiento/ Participantes año	Actualización por cada estudio	NA
NA	Filtros control aplicados aprobados (digitales)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ filtros/aprobados	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Filtros control aplicados aprobados (físicos)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/Filtros aprobados/OP	1 año	Eliminarlos
NA	Filtros control aplicados no aprobados (digitales)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			y Reclutamiento/ filtros/No aprobados		
NA	Filtros control aplicados no aprobados (físicos)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/Filtros No aprobados	NA	NA
FROC006V1	Status de Reclutamiento	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/Carpeta equipo color/proyectos clientes/Ciente/Nomb re del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento	Duración del Proyecto	Eliminarlo
FROC007V1	Cronograma de Campo	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/Carpeta equipo color/proyectos clientes/Ciente/Nomb re del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento	Duración del Proyecto	Eliminarlo
NA	Correo electrónico modificación Cronograma de Campo	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico filtros Control aprobados para invitación	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Solicitud local de Servicios (Circuito cerrado, filmación, traducción simultánea etc.)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/	Duración del proyecto	Red/Histórico/c arpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			Comunicaciones		
NA	Filtro Control auto diligenciado aprobados Recibo de servicio público Fotocopia documento de Identidad Consentimiento Informado – Menores de edad diligenciados Consentimiento Informado – Neuromarketing diligenciados	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Archivo filtros participantes/OP	1 año	Eliminarlo
NA	Filtros Control auto diligenciado <u>no</u> aprobados	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/Filtros No aprobados	NA	NA
FROC010V1	Entrega de Incentivos a Terceros	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Soporte para legalización de anticipo	NA	NA
NA	Correo electrónico Solicitud nacional de Servicios (Hospedaje, circuito cerrado, filmación, traducción simultánea etc.)	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Protocolo	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística	Duración del proyecto	Red/Histórico/308carpeta AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			y Reclutamiento/ Comunicaciones		
NA	Anexo lineamientos de protocolo	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/Carpeta Logística y Procesamiento /Reclutamiento /Capacitación en Reclutamiento	Permanente	NA
FROC011V1	Entrega a Procesamiento de Información	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Carpeta física/Entrega de material a Procesamiento/año	1 año	Eliminarlo
NA	Correo electrónico envío filtro control y formato entrega de incentivos a terceros	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/3. P Logística y Reclutamiento/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ 309carpeta AN-PZ

ANEXO 26

**PROC003V1. PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE LA
INFORMACIÓN**

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO

Establecer las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de la información física y digital relacionada con los estudios realizados, verificando la correcta realización del pre análisis y transcripciones, así como la adecuada disposición de las carpetas y documentos en la red durante la ejecución de cada estudio y a su cierre.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios de investigación cualitativa realizados en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ El personal de campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la formación básica para trabajadores de campo de seis horas. La capacitación básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de control de asistencia, evaluaciones y certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.
- ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del formato Selección de Proveedores.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ Para hacer parte de la Base de Datos Proveedores Transcripción - Pre análisis:
 - Debe ser referenciado por alguien que tenga un vínculo laboral con Feedback.
 - Debe tener el entrenamiento básico de dos horas.
 - Debe comprobar competencias en redacción y ortografía, realizando el ejercicio de transcripción definido en el entrenamiento básico de 2 horas. Este ejercicio debe ser revisado, evaluado y aprobado por la Coordinadora de Procesamiento de Información
 - Debe firmar Acuerdo de Confidencialidad.

- ✓ El Coordinador de Procesamiento de Información realiza anualmente los entrenamientos que sean necesarios al personal que transcribe y pre analiza la información, en todo caso mínimo realiza dos entrenamientos al año. Los temas tratados en estos entrenamientos incluyen:
 - Introducción sobre la actividad de la compañía.
 - Definición de estudio de mercados.
 - Ubicación del pre análisis dentro de proceso de investigación cualitativa.
 - Definición del proyecto.
 - Metodologías de Investigación Cualitativa (Grupos, Mini grupos, Triadas, Duplas, Entrevistas).
 - Como realizar el pre análisis basado en la matriz para tal fin (como se hace el análisis, como enfrentarlas, cuando hay rotación de estímulos etc.).
 - Como se realiza una transcripción literal.
 - Tipo de letra, ortografía, puntuación, redacción.
 - Requerimiento de elementos físicos para realizar el trabajo.
 - Firma del Acuerdo de Confidencialidad.
 - Información sobre periodos de facturación, pagos y tarifas.
 - Mecanismo de control y supervisión.

- ✓ La supervisión de las Transcripciones y el Pre análisis debe ser mínimo del 30% de las unidades de campo realizadas por cada estudio.

- ✓ Siempre que haya estudios cualitativos con moderación internacional los videos correspondientes a todas las unidades de campo realizadas debe ser entregados en original una vez finalizada la última unidad de campo; debe ser entregados al cliente o al moderador responsable con el formato **Entrega Material Cliente**.

- ✓ Cada estudio de investigación tendrá una carpeta digital identificada con el nombre y OP del proyecto, en la cual se ubicarán todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al estudio de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización:
 - 0. Comunicaciones.
 - 1. P. Comercial.
 - 2. P. Planeación.
 - 3. P. Logística y Reclutamiento.
 - 4. P. Campo.
 - 5. P. Procesamiento de Información.
 - 6. P. Análisis y Entregables

- ✓ Cuando surjan versiones o modificaciones a los documentos del estudio éstas deben identificarse conforme lo ha establecido la organización incluyendo al final la letra "V" y el número consecutivo de la versión correspondiente, de tal manera que la versión válida corresponda al archivo marcado con

el número mayor. Ej. P-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; P-ALPINA SPOON V2. I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V1; I-ALPINA SPOON-OPXXXX-V2.

- ✓ Para todos los estudios que se realicen para UNILEVER ANDINA, el Coordinador de Procesamiento de Información debe diligenciar el Resumen Ejecutivo de acuerdo al formato pre establecido por el cliente y enviarlo para su respectiva traducción al idioma inglés.
- ✓ Traducciones:
 - Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
 - Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.
 - Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
 - El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
 - Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.
- ✓ El material físico de campo resultante de cada estudio (Cuestionarios auto aplicados, collage, fotografías, Material grafico, CD's de audio y video etc.) se conservará en bodega durante los 6 meses siguientes a la finalización del estudio, tiempo en el cual se informará al cliente para que éste determine si se le envía o se procede a su destrucción. En todo caso ésta política le será informada al cliente desde la propuesta inicial.
- ✓ La carpeta digital de cada estudio permanecerá en la red en investigaciones durante el tiempo que dure el proyecto y 2 meses después de cerrado el mismo, se ubicará en el archivo histórico del cliente de forma permanente.
- ✓ El archivo histórico del cliente se tendrá únicamente para consultas de los usuarios de acuerdo con los permisos establecidos por la organización.
- ✓ Todos los estudios realizados por Feedback deben quedar consignados en el archivo **Índice de Estudios** el cual se organiza por año y contiene la siguiente información:
 - OP
 - Cliente
 - Nombre del Proyecto
 - Brief (si/no)
 - Propuesta (si/no)
 - Guía (si/no)
 - Informe (si/no)
 - Resumen ejecutivo inglés (si/no)

- Resumen ejecutivo español (si/no)
- Pre análisis (si/no)
- Fecha de envío del CD al cliente
- Categoría
- Marca
- Tipo
- Metodología
- Método
- Ciudad
- Fecha

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Tabulación de Información	Tabula la información registrada en el auto diligenciamiento escrito utilizado en las unidades de campo en el formato Tabulación Auto diligenciamiento Escrito la sube a la carpeta del proyecto en la red y le informa al Director de Cuentas / Director Proyectos su disponibilidad.	Coordinadora de Proyectos / Personal freelance	FRPN006V1 Auto diligenciamiento escrito FROC017V1 Tabulación Auto diligenciamiento escrito
Recepción formatos Pre Análisis / Transcripción	Recibe al inicio del trabajo de campo, un correo electrónico anuncio formatos Pre Análisis /Transcripción del Coordinador de Proyectos o Director de Proyectos, informando que el formato de pre análisis o de transcripción literal se encuentra en la carpeta Plan de Pre Análisis de la red, para su consulta y uso, así como la fecha de entrega del pre análisis o transcripción y criterios de verbatim y categorización para que el pre analista los tenga en cuenta.	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico anuncio formatos Pre Análisis /Transcripción
Adquisición de activos fijos, insumos, bienes y servicios	Busca en la Base de Datos de Proveedores , realiza el contacto para verificar disponibilidad. Envía correo electrónico solicitud cotización (3 cotizaciones cuando el caso lo amerite) de los posibles	Director de Cuentas	Base de Datos Proveedores Correo electrónico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	proveedores; verifica el mejor precio para la compañía, forma de pago y plazos de entrega, determina cual es el proveedor que se ajusta a las necesidades y envía un correo electrónico confirmación de trabajo con la siguiente información: • OP del estudio • Tipo de trabajo a realizar • Las fechas de ejecución o entrega • Tarifa acordada • Condiciones especiales requeridas. Si es un proveedor que se contratará por primera vez, envía un correo electrónico inclusión nuevo proveedor al Coordinador Administrativo para que realice el trámite correspondiente.		solicitud cotización Correo electrónico confirmación de trabajo Correo electrónico inclusión nuevo proveedor
Selección y Evaluación de Proveedores freelance	Diligencia el formato Selección y Evaluación de Proveedores freelance solicitando por correo electrónico la información requerida para su diligenciamiento. El formato incluye descripción de perfiles y características de servicios que se evalúan para determinar si el proveedor es apto para ser parte de la Base de Datos Proveedores de la compañía	Coordinador Procesamiento de Información	FRPN012V1 Selección y Evaluación proveedores freelance Correo electrónico información selección de proveedor
Registro proveedores en Base de Datos	Califica según los criterios de pre selección e incorpora a la Base de Datos de Proveedores los que cumplen con los criterios de aceptación.	Director de Cuentas	Base de Datos Proveedores
Asignación equipo de trabajo	Define quien será el responsable de realizar el pre análisis o transcripción del proyecto, teniendo en cuenta para la designación: • Que se encuentre en la Base de Datos Proveedores de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de compras de la compañía. • La experiencia en transcripción o pre análisis. • Disponibilidad de tiempo.	Coordinador Procesamiento de Información	FROC018V1 Control Trabajo de Campo

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Se comunica telefónicamente con el pre analista/transcriptor designado verificando disponibilidad de tiempo para la realización del trabajo en las fecha definidas. Registra en rojo (esto quiere decir que aún no se han enviado los audios), en el formato Control Trabajo de Campo, el nombre del pre analista responsable de la unidad (es) de campo respectivas		
Recepción y Registro Material de Campo	Recibe del Coordinador de Logística y Reclutamiento un sobre de manila con el material de campo (Audios, material gráfico, escrito etc.) debidamente identificado con: OP, proyecto, target, rotación de estímulos evaluados, fecha, hora y moderador. Firma a conformidad el recibido de los materiales en el formato Entrega a Procesamiento. Registra en el Control Trabajo de Campo, el material de campo que recibe.	Coordinador Procesamiento de Información	Sobre de Manila Material de Campo FROC010V1 Entrega a Procesamiento de Información FROC018V1 Control Trabajo de Campo
Revisión de Audios y Videos del Estudio	Revisa el 100% de los audios y videos correspondientes a cada unidad de campo realizada dentro del proyecto. Revisa el Inicio del Audio: Que esté la marcación adecuada, la cual realiza: En Bogotá el Coordinador Logístico responsable del proyecto y en ciudades el moderador responsable de la unidad de campo al inicio de la misma: OP, proyecto, target, rotación de estímulos evaluados, fecha, hora y moderador. Revisa el final del Audio:	Coordinador Procesamiento de Información	FROC018V1 Control Trabajo de Campo

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	- Verificando que se encuentre la despedida, con lo que constata que está completa la grabación. Cuando evidencia que existe un error en la grabación del audio, registra el tipo de error y la acción a tomar en Control Trabajo de Campo. Revisa en el Video (DVD): - Que esté escrito en el disco la marcación adecuada: OP, proyecto, target, rotación de estímulos evaluados, fecha, hora y moderador. - Revisa el inicio y el final del video para corroborar que se haya grabado totalmente. Cuando evidencia que existe un error en la grabación del video, registra el tipo de error y la acción a tomar en Control Trabajo de Campo.		
Envío de Audios y Formato de Pre análisis / formato de Transcripción	Envía al Pre analista/transcriptor, vía correo electrónico el archivo del audio o el link de donde puede descargarlo, la guía de discusión, así como el formato de Pre Análisis o Transcripción, de acuerdo a lo que se requiera. El correo electrónico debe establecer: - Cantidad de audios que se envían. - Fecha y hora de entrega del Pre análisis/Transcripción. - Archivo de estímulos cuando existan. - Consideraciones especiales cuando se requieran. Solicita confirmación de la adecuada descarga de los archivos enviados.	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico envío audios, guía de discusión y formatos Pre análisis/ Transcripción
Recepción y Supervisión de Pre Análisis/Transcripción	Recibe del pre analista/transcriptor a través de correo electrónico el pre análisis o la transcripción.	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico Pre análisis / Transcripción

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Revisa de forma aleatoria, por lo menos el 10% del trabajo realizado por cada pre analista/transcriptor teniendo en cuenta los siguientes criterios: • Encabezado con la información requerida. • Toma partes aleatorias del audio contra el texto para verificar que la información esté correcta en todos los casos tomando tiempos del inicio, mitad y final del mismo. • Redacción, puntuación y ortografía. • Correcta ubicación de la información en la matriz. Registra los resultados en el formato Supervisión de Pre análisis/Trascripción.		Pre análisis / Trascripción FROC019V1 Supervisión Pre análisis / Trascripción
Entrega de Pre análisis/Trascripción	Ubica en la red en la carpeta matrices del proyecto la transcripción/pre análisis y envía un correo electrónico al Coordinador y al Director de Proyectos comunicando disponibilidad en la red para su uso. Imprime el archivo de Pre análisis/Trascripción cuando se requiera y lo entrega al Director de Proyectos.	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico disponibilidad Pre Análisis / Trascripción Pre análisis/Trascripción (digital y físico)
Impresión y Escaneo de Material	Recibe un correo electrónico Material Impresión Scanner del Coordinador de Proyectos solicitando: • Impresión y/o escaneo de material para el desarrollo de campo (Boards, FotoSort, diarios, imágenes etc.) cuando el estudio lo amerite, así como para su inclusión en el informe final. Envía sobre el mismo correo, al Coordinador de Proyectos la comunicación sobre la disponibilidad del material solicitado en la carpeta del proyecto en la red.	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico Material Impresión Scanner
Orden de entrega CD al cliente	Recibe en el tráfico semanal y/o vía correo electrónico la instrucción de enviar el CD con el informe final al cliente, el cual es entregado por parte de la Coordinadora de	Coordinador Procesamiento	Correo electrónico orden entrega de CD

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Proyectos. Diligencia el formato Entrega Material Cliente y coordina con el área administrativa para su envío. Diligencia en el archivo Índice de Estudios la fecha de envío de informe CD al cliente. Archiva en físico copia del formato entrega material cliente con la firma o sello de recibido por parte del mismo.	de Información	al cliente FROC020V1 Entrega Material Cliente Índice de Estudios
Cierre de Estudios	Recibe información en la reunión de tráfico interno acerca del cierre del estudio, ingresa a la red de acuerdo a la ruta establecida para cada equipo, toma la carpeta del proyecto verifica el contenido de las carpetas del estudio de acuerdo al archivo Índice de Estudios y registra en éste la conformidad del contenido. En el caso que no esté conforme al índice, enviará un correo electrónico solicitud de información cierre de proyecto al Coordinador de Proyectos solicitando la información completa para que pueda realizarse el cierre del proyecto. 60 días después de la fecha del envío del CD al cliente sube la carpeta del estudio al archivo "Histórico" del cliente en la red.	Coordinador Procesamiento de Información	Índice de Estudios Correo electrónico solicitud de información cierre proyecto
Archivo físico Material Proyecto	Al finalizar el estudio recibe del Coordinador de Proyectos el pre análisis impreso, diarios, material gráfico, etc., lo guarda debidamente identificado en la bodega de Procesamiento durante 6 meses. En Febrero y Agosto de cada año envía a los Coordinadores de Proyectos un correo electrónico	Coordinador Procesamiento de Información	Correo electrónico disposición material proyectos FROC021V1 Destrucción de

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	disposición material proyectos con el listado de material en bodega por cliente y por estudio para que se defina si se envía al cliente o se procede a su destrucción. Recibe del Coordinador de Proyectos sobre el mismo correo electrónico la instrucción sobre la disposición final del material en bodega y procede a su envío al cliente o a su destrucción.		Material

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FROC017V1	Tabulación Auto diligenciamiento escrito	Coordinadora de proyectos	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/6 P. Análisis y Entregables/ Pre análisis/Matrices y tabulación diligenciadas	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico anuncio formatos Pre análisis / Transcripción	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento /Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico información selección de proveedor	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento /Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
FROC018V1	Control Trabajo de Campo	Coordinador Procesamiento	Red/carpeta equipo color/proyectos	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
		de Información	clientes/Cliente/nombre del proyecto/5 P. Procesamiento de Información		
NA	Sobre de Manila Material de Campo	Coordinador Procesamiento de Información	Cajas de Archivo/Bodega Procesamiento	6 meses	Eliminarlo
NA	Correo electrónico envío audios, guía de discusión Y formatos Pre análisis /Transcripción	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento /Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico Pre análisis / Trascripción	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento /Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Pre análisis / Trascripción (Digital)	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/6 P. Análisis y Entregables/ Pre análisis/Matrices y tabulación diligenciadas	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
FROC019V1	Supervisión Pre análisis / Trascripción	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/5 P. Procesamiento de Información	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
NA	Pre Análisis /Trascripción (Físico)	Coordinador Procesamiento de información	Cajas de Archivo/Bodega Procesamiento	6 meses	Eliminarlo
NA	Correo electrónico Material	Coordinador Procesamiento	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento	Duración del	Red/Histórico/carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	Impresión Scanner	de Información	/Comunicaciones	Proyecto	
NA	Correo electrónico Orden Entrega CD al cliente	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta Logística y Procesamiento/Procesamiento /Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/carpetas AN-PZ
FROC020V1	Entrega Material Cliente	Coordinador Procesamiento de Información	Carpeta física/cartas envíos	NA	NA
NA	Índice de Estudios	Coordinador Procesamiento de Información	Red/carpeta institucional/ Archivos de apoyo investigaciones/ Índice archivo	Permanente	Actualización
FROC021V1	Destrucción de Material	Coordinador Procesamiento de Información	Carpeta física/Destrucción de Material/Proyecto	1 mes	Eliminarlo

ANEXO 27

**PROC004V1. PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS
SEMIÓTICO**

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPOSITO

Definir las actividades para el desarrollo de estudios semióticos.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios semióticos que se diseñen y aprueben en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Cada equipo de análisis semiótico debe estar conformado mínimo por dos analistas y un redactor.
- ✓ Los talleres semióticos deben realizarse como mínimo por dos equipos de análisis.
- ✓ El Personal de Campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la Formación Básica para trabajadores de campo de seis horas. La Capacitación Básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un Documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de Control de Asistencia, Evaluaciones y Certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por FEEDBACK será igualmente certificada.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (grabadores de audio y video, traductores,) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ El personal freelance contratado para la desarrollo de talleres semióticos debe tener conocimientos en áreas de mercadeo, sicología, publicidad, diseño y otras áreas compatibles como arte, fotografía, historia.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Talleres semióticos	Reunión individual de los equipos de trabaja analizando todo el material asignado comunicación,	Director de	FRPN017V1 Matriz de

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	publicidad, empaques y competencia lateral. Se aplican diferentes formas de análisis y técnicas realizando agrupamiento del material que compone el marco de trabajo. El relator toma nota de los códigos encontrados y su significado cultural en la Matriz de Relatoría (que puede incluir columnas para código – ejemplos e interpretación preliminar hipótesis).	Proyectos	Relatoría
Taller de puesta en común	En cada equipo de trabajo presenta los resultados a los demás participantes, reunión en la cual se puede generar discusiones, ampliación y o enriquecimiento de la información presentada. Cada equipo hace entrega formal de los resultados del trabajo.	Director de Proyectos	FRPN017V1 Matriz de Relatoría
Análisis de la información	Recurre a las anotaciones y a la Matriz de Relatoría. • Busca tendencias transversales en las relatorías. • Analiza los significados para encontrar significados macro que agrupen los códigos encontrados. • Realiza análisis encontrando las cadenas de significados más profundas o menos evidentes. • Busca las tendencias de significados de mayor presencia.	Director de Proyectos	NA
Informe preliminar de hipótesis semióticas	Elabora el informe de acuerdo a las hipótesis semióticas. Esta información puede ser validada utilizando otras metodologías de investigación.	Director de Proyectos	Informe preliminar

ANEXO 28

PRTE001V1. PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

FEEDBACK PROFILE S.A.

PRTE001V1

PROPOSITO

Establecer las actividades necesarias para responder a las necesidades tecnológicas de la compañía mediante la correcta y oportuna gestión de los recursos tecnológicos.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la compañía.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ El horario establecido para realizar las funciones tecnológicas y de sistemas es de 8 a 12am.
- ✓ El Ingeniero de Sistemas es el responsable del buen funcionamiento de los equipos de cómputo de la compañía (verificación que las aplicaciones marchen bien, solicitud de repuestos, actualizaciones de equipo y de software dependiendo de las licencia con las que cuenta la compañía, ingreso de equipos al dominio con su respectiva clave de acceso).
- ✓ Todas las solicitudes de servicio de sistemas y tecnología deben canalizarse a través de la Directora Administrativa por medio de un correo electrónico, en caso que la Directora Administrativa no se encuentre en la oficina el usuario puede enviar un correo electrónico directamente al Ingeniero de Sistemas solicitando el soporte requerido.
- ✓ Una vez se haya atendido la solicitud del servicio de sistemas y tecnología el ingeniero de sistemas registra la solicitud y el resultado de la misma en el formato **FRTE001V1** firmando el solicitante del servicio y el ingeniero de sistemas a conformidad.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Cotización y Compra de Hardware y Software	Recibe de la Directora Administrativa un correo electrónico solicitando 3 cotizaciones para la compra de Hardware y Software requeridos para la compañía. (Computadores, Impresoras, fotocopadoras, scanner, accesorios, licencias, antivirus, etc.)	Ingeniero de Sistemas	Correo electrónico solicitud de cotización

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Entrega a la Directora Administrativa 3 cotizaciones de acuerdo a los requerimientos de la compañía en cuanto a Hardware y Software.		
Compra de Hardware y Software	Revisa las cotizaciones y aprueba la compra de Hardware y Software necesarios para la compañía.	Directora Administrativa	Factura de Compra
Configuración e instalación de impresoras	Recibe de la Directora Administrativa un correo electrónico solicitando la configuración e instalación de impresoras en cada puesto de trabajo, incluyendo la solicitud de accesorios y/o repuestos.	Ingeniero de Sistemas	Correo electrónico solicitud instalación y configuración de impresoras
Configuración de cuentas de correo corporativo	Recibe de la Directora Administrativa un correo electrónico solicitando la configuración de cuentas de correo corporativo y creación de firmas para cada puesto de trabajo.	Ingeniero de Sistemas	Correo electrónico configuración cuentas de correo corporativo
Solicitud de Servicios Sistemas y Tecnología	Recibe de cada usuario un correo electrónico solicitando soporte técnico. Recibe por correo electrónico la solicitud de soporte técnico, la registra en el formato Solicitud de Servicios Sistemas y Tecnología , al finalizar la prestación del servicio registra los resultados y firman a conformidad el solicitante y el ingeniero de sistemas.	Ingeniero de Sistemas	Correo electrónico solicitud soporte técnico FRTE001V1 Solicitud de Servicios Sistemas y Tecnología
Servicios Sistemas y Tecnología	feedBACK Profile ✓ Configura e implementa la consola de virus (verificación y estado de virus de los equipos (diario). ✓ Administra el servidor (visor de sucesos, estado de los servicios,	Ingeniero de Sistemas	No hay registro existente

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	rendimiento de los procesos de la empresa, instalación y verificación de Backup, copias de seguridad externas a la compañía, manejo de consola de antivirus.) ✓ Administra los usuarios por departamentos. ✓ Configura las redes de la empresa (estado de routers inalámbricos-puntos de red) Administrativo ✓ Instala y verifica las cuentas contables en los equipos con sus respectivas licencias. ✓ Verifica la funcionalidad de SIIGO WINDOWS. ✓ Realiza Backup de la información contable. ✓ Verifica el Backup diario (horario nocturno). ✓ Revisa el estado de virus de los equipos (diario). ✓ Configura las políticas y acceso a carpetas compartidas desde el servidor (SERVER-CORREO). ✓ Realiza mantenimiento de las impresoras (solicitud de accesorio o repuestos). ✓ Verifica los puntos de red (semanal). ✓ Realiza mantenimiento de equipos y solicita accesorios o repuestos. ✓ Revisa los equipos de cómputo (estado de los servicios, funcionamiento de las impresoras, estado de virus). ✓ Controla el espacio para archivar copias de seguridad de la información almacenada.		

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	Logística Y Procesamiento ✓ Verificación de espacio en la red para el almacenamiento de información. ✓ Realización de Backup periódico (Martes y Jueves 10:00 p.m.) ✓ Creación de nuevas carpeta o subcarpetas dependiendo de la solicitud de los usuarios ✓ Políticas de seguridad para cada usuario (definidas por la administración) ✓ Apoyo en conversión de archivos. ✓ Revisión de equipos de cómputo (estado de los servicios, funcionamiento de las impresoras, estado de virus). ✓ Comprobación de últimas actualizaciones. ✓ Administración de contenido de la red (creación de políticas de acceso a páginas de internet) Investigaciones ✓ Revisión de equipos de cómputo (estado de los servicios, funcionamiento de las impresoras, estado de virus). ✓ Comprobación de últimas actualizaciones. ✓ Administración de contenido de la red (creación de políticas de acceso a páginas de internet). ✓ Conexión a clientes externos de la compañía. ✓ Apoyo en la conversión de archivos. ✓ Verificación de copias de seguridad como de espacio en el servidor (esta actividad debe ser revisada periódicamente)		

CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico solicitud de cotización	Ingeniero de Sistemas			
NA	Factura de Compra	Directora Administrativa			
NA	Correo electrónico solicitud instalación y configuración de impresoras	Ingeniero de Sistemas			
NA	Correo electrónico configuración cuentas de correo corporativo	Ingeniero de Sistemas			
NA	Correo electrónico solicitud soporte técnico	Ingeniero de Sistemas			
FRTE001V1	Solicitud de Servicios Sistemas y Tecnología	Ingeniero de Sistemas			

ANEXO 29

PR0C002V1. PROCEDIMIENTO DE CAMPO CUALITATIVO

FEDBACK PROFILE S.A.

PROPÓSITO

Definir las actividades para el desarrollo de metodologías de tipo cualitativo.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios cualitativos de tipo Antropológico –Etnográfico (Observación) Grupos, Mini grupos, Triadas, Duplas y Entrevistas en Profundidad.

Definición estudios cualitativos de tipo antropológico:

Permite conocer los contextos y situaciones reales, para poder así entender la interacción del consumidor la categoría, sus gustos, sus necesidades. Es desarrollada por antropólogos o psicólogos, quienes observarán en un contexto natural, la relación del consumidor con la marca y su competencia. La antropología en la investigación de mercados es una herramienta para conocer al consumidor en su vida cotidiana y entender el consumo como una práctica social, histórica culturalmente construida.

Grupos y mini grupos

Permite la discusión de diferentes temáticas de interés observando la manera en que los integrantes opinan y enriquecen los conceptos o dudas presentadas. El abordaje se realizará por medio de grupos con una duración máxima de 3 horas. Permite identificar los conceptos y las variables que intervienen en un mercado específico, así como la forma de interacción de éstas variables entre sí. Es especialmente útil para las áreas en donde se requiere incrementar la comprensión de lo estudiado, expandir el conocimiento, aclarar factores reales, generar hipótesis, identificar rangos de comportamiento, explorar y explicar motivaciones y actitudes del consumidor.

Los mini grupos están conformados por máximo 6 participantes y los grupos están conformados por máximo 10 participantes.

Triadas: Permite la discusión de diferentes temáticas en grupos de 3 personas (conocidas o no) que ayuden a enriquecer los objetivos de investigación.

Duplas: Permite la discusión de diferentes temáticas en grupos de 2 personas (conocidas o no) que ayuden a enriquecer los objetivos de investigación.

Entrevistas a profundidad: El contacto individual permite ahondar en contenidos particulares de los entrevistados de manera profunda y detallada de cada uno de los aspectos a evaluar, sin la interferencia de las técnicas de investigación grupal. El abordaje se realiza con una duración promedio de 1 y media hora.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ Para todos los casos aplica la utilización de guías de discusión previamente aprobadas por el cliente.
- ✓ En el caso de otras ciudades se aplica el filtro Control telefónicamente desde Bogotá para corroborar la idoneidad del personal citado el cual es revisado por el Coordinador de Proyectos.
- ✓ En el caso de otras ciudades el Director de Logística y Reclutamiento enviará previamente un **correo electrónico invitados proyecto** a quien ejecutará el trabajo de campo con copia al Director de Proyecto, al Coordinador de Proyectos y a la persona encargada de la realización del evento (Protocolo) el listado de invitados por cada una de la unidades de campo (Entrevista, Dupla, Triada, Mini grupo, Grupo). Si hay personal adicional que es citado y previa verificación del filtro Control por parte del Coordinador de Proyectos éste debe ser reportado por teléfono a la persona encargada de la realización del evento (protocolo) para proceder a aplicar el filtro Control.
- ✓ Se identificará como personal de Gestión de Trabajo de Campo a Director de Cuentas, Director de Proyectos, Coordinadores de Proyectos y personal de campo freelance definido para el proyecto.
- ✓ El Personal de Campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la Formación Básica para trabajadores de campo de seis horas. La Capacitación Básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un Documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de Control de Asistencia, Evaluaciones y Certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ Cuando el trabajo de campo es realizado por personal freelance se debe supervisar y evaluar por lo menos el 20% de éste.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
-----------	---------------------------	-------------	----------

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Revisión y Pre aprobación de filtros Control	Recibe de Logística y Reclutamiento a través de correo electrónico ubicación filtros en la red por lo menos dos días antes de la fecha de inicio de la ejecución de campo la confirmación de los filtros Control aplicados y pre aprobados por la Directora de Logística y Reclutamiento se encuentran en la red. Revisa los criterios del target y las exclusiones establecidas. Aprueba o desaprueba los filtros sobre el mismo documento y los firma. Devuelve a Logística y Reclutamiento los filtros Control aprobados y no aprobados para que generen la invitación al evento a las personas cuyos filtros Control fueron aprobados y descarten los filtros no aprobados.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico ubicación filtros en la red Filtros Control aplicados aprobados y <u>no</u> aprobados
Recepción Status de Reclutamiento	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento 2 días después de la fecha de entrega de la Orden Trabajo de Campo y a diario un correo electrónico status de reclutamiento comunicando su disponibilidad en la carpeta del proyecto en la red.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico status de reclutamiento
Recepción Cronograma de Campo	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento un correo electrónico disponibilidad cronograma de campo informando la disponibilidad en la carpeta del proyecto en la red. Siempre que exista modificaciones al cronograma se informa a través de un correo electrónico modificación cronograma de campo.	Director de Cuentas / Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico disponibilidad Cronograma de campo Correo electrónico modificación Cronograma de Campo
Apoyo logístico campo ciudades diferentes a Bogotá	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento un correo electrónico datos hospedaje y campo informándole los datos del hotel en el cual se hospedará el responsable de campo así como la locación donde se realizará el campo con nombre, dirección, teléfono y persona contacto;	Director de Proyectos / Coordinador de	Correo electrónico datos hospedaje y campo Correo electrónico

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	nombre y datos de contacto responsable del protocolo. Recibe de la Coordinadora de Proyectos por correo electrónico el filtro Control y el formato Entrega de Incentivos a Terceros para ser entregados al responsable de protocolo.	Proyectos / Responsable de Campo	envío filtro Control y formato Entrega de Incentivos a Terceros
Verificación del Grupo Objetivo antes del evento (Grupo, mini grupo, triada, dupla, entrevista)	Recibe de Logística y Reclutamiento los filtros Control aplicados y auto diligenciados, con fotocopias del recibo de servicio público y del documento de identidad de cada invitado y cualquier material adicional de acuerdo a las especificaciones del estudio. Esto aplica tanto a Bogotá como en ciudades y su no cumplimiento puede llevar a la cancelación del evento. Verifica identidad, nivel socioeconómico y demás condiciones del target. Compara las respuestas dadas por el invitado en el filtro Control auto diligenciado contra las obtenidas en la aplicación del filtro Control. Determina quienes ingresan al evento aprobando o no el filtro Control sobre el mismo documento con su firma. Entrega los filtros Control aprobados, con fotocopia del recibo de servicio público, fotocopia del documento de identidad y los consentimientos informados cuando el estudio lo amerite a Logística y Reclutamiento para que ingresen los participantes seleccionados al evento y descarten los filtros no aprobados.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Filtros Control Aplicados Filtro Control auto diligenciado Fotocopia Recibo de Servicio Público Fotocopia de documento de identidad Consentimiento Informado – menores de edad
Ejecución de la Moderación del Evento(Grupo, mini	Ejecuta la moderación de acuerdo a los objetivos del estudio y a la guía de discusión.	Director de Cuentas	FRPN004V1 Guía de Discusión

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
grupo, triadas, duplas y entrevistas)		/	Grabación en Audio y Video
		Director de Proyectos	
		/	
		Responsable freelance	
Etnografía – Observación Participante – Entrevista (Sitio donde vive el participante, punto de venta, mini mercado, tienda de barrio o local comercial)	Se desplaza al lugar donde realizará la observación, realiza la observación basado en la guía de observación durante 8 horas, (esto varía de acuerdo a los objetivos del estudio, incluso pueden ser dos visitas o más); toma fotografías y realiza grabación en audio cuando el estudio lo requiere. Registra la información en la matriz de observación de acuerdo a la guía de observación. Al final de la observación realiza una entrevista en profundidad de acuerdo a la guía de discusión, graba la entrevista en audio cuando el estudio lo requiere. Al finalizar la entrevista entrega al entrevistado el incentivo definido para el proyecto (dinero, bonos o regalo) registrando la información en el formato Entrega de Incentivos a Terceros firmado por el participante. En ocasiones cuando el observado /entrevistado debe realizar una actividad adicional se realiza una rifa para incentivarlo / motivarlo.	Director de Proyectos / Responsable freelance	FRPN005V1 Guía de Observación FRPN007V1 Matriz de Observación FRPN004V1 Guía de Discusión FROC010V1 Entrega de Incentivos a Terceros
Recepción Material de Campo y Entrega a Logística	En el trabajo de campo realizado fuera de Bogotá recibe del moderador: • Todo el material desarrollado en campo, lo organiza por unidad de campo en un sobre de manila, lo marca con: OP, nombre del proyecto, target, fecha, rotación de estímulos evaluados (cuando sea el caso) hora y moderador.	Coordinadora de Proyectos	Sobre de Manila Material de Campo (Audios, material gráfico, escrito etc.)

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	Los filtros Control aplicados a los invitados con fotocopia del documento de identidad y recibo de servicios públicos; deja claro en los filtros quienes fueron Backup y quienes participaron efectivamente en el evento. Entrega a la Coordinadora de Logística y Reclutamiento con el formato entrega material de campo, solicitando firma de recibido. Además de lo anterior recibe del moderador los formatos de auto diligenciamiento escrito aplicado en las unidades de campo realizadas y los formatos entrega de incentivos a terceros firmados por los participantes los cuales conserva para tabular la información y realizar la legalización respectiva.		FROC014V1 Entrega material de campo a Logística
Control de Calidad Campo	Supervisa la correcta ejecución del trabajo de campo basado en el material de audio y video, teniendo en cuenta para su evaluación: - Establecimiento del report inicial. - Manejo de preguntas sin sesgo. - Cumplimiento de la guía y los objetivos dentro de la unidad de campo. Registra los resultados en el formato Control de calidad campo.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Audios / Videos FROC015V1 Control de Calidad Campo
Evaluación de Servicios por Proyecto	Registra el formato Evaluación de Servicios por proyecto las observaciones/comentarios sobre los servicios utilizados en la ejecución del campo (hoteles, locación, restaurantes, protocolo, grabación y filmación y todos los servicios susceptibles de evaluación).	Director de Cuentas / Director de Proyectos / Personal Freelance	FROC016V1 Evaluación de Servicios por Proyecto

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico invitados proyecto	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico ubicación filtros Control en la red	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico status de reclutamiento	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico disponibilidad cronograma de campo	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico datos hospedaje y campo	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico envío filtro Control y formato entrega de incentivos a terceros	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
FROC014V1	Entrega material de campo a Logística	Coordinador de Proyectos	Carpeta física –Entrega Material de Campo a Logística/año	1 año	Eliminarlo
FROC015V1	Control de Calidad Campo	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/4. P Campo	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca rpetas AN-PZ
FROC016V1	Evaluación Servicios por Proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/4. P	Duración del proyecto	Red/Histórico/ca

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
			Campo		rpetas AN-PZ

ANEXO 30

PROC005V1. PROCEDIMIENTO DE CAMPO NEUROMARKETING.

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPOSITO

Definir las actividades para el desarrollo de estudios de tipo experimental.

ALCANCE

- ✓ Aplica a todos los estudios de tipo experimental el cual consiste en la medición de respuestas fisiológicas frente a un estímulo de mercadeo.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ La organización define una serie de **Estudios/Metodologías de Investigación de tipo experimental** como aquellas que implican la manipulación de una o más variables independientes y la medición de sus efectos sobre una o más variables dependientes, mientras se controlan las variables externas. Dentro de la organización son: **Neuromarketing: Es la medición de respuestas fisiológicas frente a un estudio de mercados;** para efectos del Sistema de Gestión de Calidad, en los aspectos que pueda ser aplicable, estos estudios serán tratados como estudios cualitativos, de igual manera el principal criterio dentro del Sistema de Gestión de Calidad, será el garantizar los procedimientos que permitan la recolección de Data para ser accionable como información, dentro de parámetros y estándares de calidad.
- ✓ Todos los análisis de Neuromarketing lo hacen personas con especialización en el área de Neuromarketing.
- ✓ La compañía cuenta con un proveedor para el desarrollo de este tipo de estudios, un laboratorio de Neuromarketing.
- ✓ Existen aparatos como:
 - Eye Tracker
 - EEG electroencefalograma tasa cardiaca
 - Relojes o pulseras que marcan
 - Galvanometría
 - Respuesta tasa cardiaca
 - PAD Tensión Muscular en los glúteos
 - Micro expresiones faciales
- ✓ Instrumentos filtros
- ✓ Registros de Información (Visual, electroencefalograma).

- ✓ En la Orden de Trabajo de Campo debe estar el consentimiento informado firmado por los participantes y los padres cuando se trabaje con menores de edad.
- ✓ Nadie puede participar en estudios Neuromarketing sin autorización escrita y expresa.
- ✓ Características para filtros de Neuromarketing: Debe tenerse en cuenta si el participante:
 - Está bajo tratamiento psiquiátrico, neurológico o bajo alguna enfermedad que compromete el sistema nervioso.
 - Toma algún tipo de medicamentos (antihistamínico ó antigripal)
 - Ha consumido sustancias como cafeína, teína, alcohol o estimulantes del sistema nervioso en las últimas ocho horas.
 - Si esta en embarazo o no.
 - Si tiene alguna dificultad visual y cual.
 - Si sufre de dificultad para olfativa, el gustativa o auditiva.
- ✓ En estudios de Neuromarketing solo se trabajan con niños mayores de 10 años, en todo caso con el consentimiento del niño, del padre o el responsable.
- ✓ En estudios Neuromarketing cuando no están presentes los padres se permite la presencia de acudientes solo con autorización de los mismos; y la observación de la prueba puede hacerla un adulto responsable del niño, los padres o el colegio.
- ✓ El Director Proyectos realiza las supervisiones del trabajo de campo Neuromarketing al 5%; en caso que no pueda asistir debe hacerlo un Director de nivel superior. La supervisión incluye:
 - Población.
 - Estímulos orden y calidad.
 - Que el procedimiento corresponda al diseño metodológico establecido.
 - La verificación del adecuado funcionamiento del aparato.
- ✓ En la prueba piloto además de la prueba metodológica debe verificarse el buen funcionamiento del equipo.
- ✓ Antes de iniciar el estudio se procede a la calibración de equipos, se debe registrar los resultados de la misma.
- ✓ El responsable de Neuromarketing debe estar presente al 100%, cuando se subcontrate al proveedor.
- ✓ Se identificará como personal de Gestión de Trabajo de Campo a Director de Cuentas y Director de Proyectos.

- ✓ El Personal de Campo ya sean trabajadores directos de la organización o personal freelance contratado, deben contar con la Formación Básica para trabajadores de campo de seis horas. La Capacitación Básica se podrá impartir directamente por Feedback de manera presencial o virtual, si se considera pertinente se entregará un Documento o **Manual de Capacitación Básica al proveedor de Campo**, para que éste la imparta a sus trabajadores y posteriormente certifique ante Feedback por medio de Control de Asistencia, Evaluaciones y Certificado, que se cuenta con esta formación. La formación dada por Feedback será igualmente certificada.
- ✓ El personal freelance que pueda tener acceso a la información (personal de campo, grabadores de audio y video, traductores, pre analistas y personal de call center) deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- ✓ La organización utiliza para el reclutamiento de los participantes de los estudios de tipo cualitativo una herramienta:
 - **Filtro Control:** Es un instrumento de selección que ayuda a garantizar que los participantes cumplan con las características de perfil socio demográfico y de consumo requeridos para los estudios cualitativos, no contiene claves para el envío a reclutamiento; posteriormente es auto diligenciado por el participante el día del evento. Las claves del filtro es decir los requerimientos específicos de consumo (Categoría, marca, frecuencia entre otros) quedaran consignados en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ Si se requiere la impresión de los filtros ésta solicitud debe quedar plasmada en la Orden Trabajo de Campo.
- ✓ El Director de Proyectos o el Coordinador de Proyecto, bajo supervisión del Director de Proyectos, debe diseñar los filtros de tal manera que garantice que el grupo reclutado corresponda al grupo objetivo.
- ✓ A la reunión de entrega de proyecto siempre debe asistir el Director de Proyectos quien puede estar acompañado del Coordinador de Proyectos, pero no puede asistir solo el Coordinador de Proyectos.
- ✓ Cualquier cambio que afecte al proyecto o a los requisitos del cliente, por ejemplo: Precio, tiempos, requisitos del estudio, entrega de materiales a evaluar y cualquier otro acuerdo establecido en la propuesta o cotización, debe documentarse por lo menos en un **Correo electrónico Modificaciones al Estudio**, donde se vea claramente el acuerdo de las partes (Feedback y Cliente).
- ✓ El cliente debe revisar y aprobar los instrumentos de investigación, a menos que de manera explícita y documentada, solicite no hacerlo.
- ✓ Traducciones:
 - Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
 - Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.

- Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
 - El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
 - Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.
- ✓ Debe darse al equipo de logística y reclutamiento ocho días para el inicio de su actividad.
 - ✓ En proyectos específicos, se pueden acordar los tiempos para el reclutamiento entre el Director de Cuentas y la Directora de Logística y Reclutamiento.
 - ✓ Todo servicio subcontratado debe estar registrado en la BDD Proveedores previa aplicación del formato Selección y Evaluación de Proveedores.
 - ✓ Siguiendo los principios de los Códigos de Ética que rigen a la organización, se le informará al cliente que la información de los entrevistados frente a su identidad y datos de localización, solo se podrá suministrar previa autorización de estos y solo para fines de Investigación.
 - ✓ Todos los documentos, materiales, productos y bases de datos del cliente después que el proyecto de investigación se haya cerrado, deben ser devueltos al cliente o eliminados, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.
 - ✓ Si la organización requiere llamar la atención del proveedor de algún servicio frente a la ejecución del estudio, lo hará a través del formato **FRPN015V1 Quejas y Reclamos**.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Revisión y Pre aprobación de filtros Control	Recibe de Logística y Reclutamiento a través de correo electrónico ubicación filtros en la red por lo menos dos días antes de la fecha de inicio de la ejecución de campo la confirmación de los filtros Control aplicados y pre aprobados por la Directora de Logística y Reclutamiento se encuentran en la red. Revisa los criterios del target y las exclusiones establecidas. Aprueba o	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico ubicación filtros en la red Filtros Control aplicados aprobados y <u>no</u> aprobados

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	desaprueba los filtros sobre el mismo documento y los firma. Devuelve a Logística y Reclutamiento los filtros Control aprobados y no aprobados para que generen la invitación al evento a las personas cuyos filtros Control fueron aprobados y descarten los filtros no aprobados.		
Recepción Status de Reclutamiento	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento 2 días después de la fecha de entrega de la Orden Trabajo de Campo y a diario un correo electrónico status de reclutamiento comunicando su disponibilidad en la carpeta del proyecto en la red.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico status de reclutamiento
Recepción Cronograma de Campo	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento un correo electrónico disponibilidad cronograma de campo informando la disponibilidad en la carpeta del proyecto en la red. Siempre que exista modificaciones al cronograma se informa a través de un correo electrónico modificación cronograma de campo.	Director de Cuentas / Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico disponibilidad Cronograma de campo Correo electrónico modificación Cronograma de Campo
Apoyo logístico campo ciudades diferentes a Bogotá	Recibe de la Coordinadora de Logística y Reclutamiento un correo electrónico datos hospedaje y campo informándole los datos del hotel en el cual se hospedará el responsable de campo así como la locación donde se realizará el campo con nombre, dirección, teléfono y persona contacto; nombre y datos de contacto responsable del protocolo. Recibe de la Coordinadora de Proyectos por	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos / Responsable de Campo	Correo electrónico datos hospedaje y campo Correo electrónico envío filtro Control y formato Entrega de Incentivos a Terceros

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	correo electrónico el filtro Control y el formato Entrega de Incentivos a Terceros para ser entregados al responsable de protocolo.		
Verificación del Grupo Objetivo antes de la prueba	Recibe de Logística y Reclutamiento los filtros Control aplicados y auto diligenciados, con fotocopias del recibo de servicio público y del documento de identidad de cada invitado y cualquier material adicional de acuerdo a las especificaciones del estudio. Esto aplica tanto a Bogotá como en ciudades y su no cumplimiento puede llevar a la cancelación del evento. Verifica identidad, nivel socioeconómico y demás condiciones del target. Compara las respuestas dadas por el invitado en el filtro Control auto diligenciado contra las obtenidas en la aplicación del filtro Control. Determina quienes ingresan a la prueba aprobando o no el filtro Control sobre el mismo documento con su firma. Entrega los filtros Control aprobados, con fotocopia del recibo de servicio público, fotocopia del documento de identidad y los consentimientos informados cuando el estudio lo amerite a Logística y Reclutamiento para que ingresen los participantes seleccionados a la prueba y descarten los filtros no aprobados.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Filtros Control Aplicados Filtro Control auto diligenciado Fotocopia Recibo de Servicio Público Fotocopia de documento de identidad Consentimiento Informado – menores de edad
Aplicación de la Prueba de Neuromarketing	Pone en marcha el diseño metodológico establecido para el estudio; presenta los estímulos, se observa la conducta del participante. Los datos quedan registrados en el computador	Proveedor del Servicio de Neuromarketing	Cuestionarios Escalas

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	de Feedback asignado para estos estudios. En el caso de que existan escalas o cuestionarios se diligencian.		
Supervisión de la Prueba de Neuromarketing	Se desplaza al proveedor del servicio de Neuromarketing y supervisa la prueba. Realiza las supervisiones del trabajo de campo Neuromarketing al 5%; (En caso que no pueda asistir debe hacerlo un Director de nivel superior) y registra los resultados en el formato Supervisión de Campo Neuromarketing .	Director de Proyectos / Director de Cuentas	FROC021V1 Supervisión Campo Neuromarketing
Entrevista de finalización o cierre	Se reúne con el participante para agradecer y hacer el cierre de su participación.	Proveedor del Servicio de Neuromarketing	NA
Entrega de Incentivos	Entrega al participante de la entrevista de Neuromarketing el incentivo (dinero, bono, regalo) registrado la información en el formato Entrega de Incentivos a Terceros , firmado por el participante.	Coordinadora de Logística y Reclutamiento	FROC010V1 Entrega de Incentivos a Terceros
Evaluación de Servicios por Proyecto	Registra el formato Evaluación de Servicios por proyecto las observaciones/comentarios sobre los servicios utilizados en la ejecución del campo (hoteles, locación, restaurantes, protocolo, grabación y filmación y todos los servicios susceptibles de evaluación).	Director de Cuentas / Director de Proyectos / Personal Freelance	FROC016V1 Evaluación de Servicios por Proyecto

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NA	Correo electrónico invitados proyecto	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico ubicación filtros Control en la red	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico status de reclutamiento	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico disponibilidad cronograma de campo	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico datos hospedaje y campo	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico envío filtro Control y formato entrega de incentivos a terceros	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico envío filtro Control y formato entrega de incentivos a terceros	Coordinador de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/ Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ
FROC021V1	Supervisión Campo Neuromarketing	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/4. P Campo	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FROC016V1	Evaluación Servicios por Proyecto	Director de Proyectos	Red/ Carpeta equipo color/ Proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto/4. P Campo	Duración del proyecto	Red/Histórico /carpetas AN-PZ

ANEXO 31

PRAE001V1. PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ENTREGABLES.

FEEDBACK PROFILE S.A.

PROPOSITO

Establecer las actividades necesarias para realizar el análisis, elaboración y presentación de informes cualitativos, semióticos y de tipo experimental.

ALCANCE

Aplica a todos los estudios de investigación cualitativa (Etnográfico – Antropológico) de tipo semiótico y de tipo experimental realizados en la organización.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✓ La organización define una serie de **Estudios/Metodologías de Investigación de tipo experimental** como: Aquel que implica la manipulación de una o más variables independientes y la medición de sus efectos sobre una o más variables dependientes, mientras se controlan las variables externas. Dentro de la organización son: **Neuromarketing: Es la medición de respuestas fisiológicas frente a un estudio de mercados** Para efectos del Sistema de Gestión de Calidad, en los aspectos que pueda ser aplicable, estos estudios serán tratados como estudios Cualitativos, de igual manera el principal criterio dentro del Sistema de Gestión de Calidad, será el garantizar los procedimientos que permitan la recolección de Data para ser accionable como información, dentro de parámetros y estándares de calidad.
- ✓ El Coordinador de Proyectos verifica aleatoriamente el 10% del total de las transcripciones o los pre análisis de cada proyecto teniendo en cuenta que en esta revisión se incluya el trabajo realizado por todos los transcritores o pre analistas que hayan participado en el proyecto.
- ✓ Para los estudios de Neuromarketing, mínimo dos personas elaboran informe final. (Las mismas personas que realizaron el pre análisis).
- ✓ En el informe final debe quedar registrado el uso fuentes secundarias y su grado de fiabilidad.
- ✓ El Gerente General verifica por lo menos un Informe al mes, de los elaborados por los Directores de Cuentas y Directores de Proyectos de cada equipo.
- ✓ Para todos los estudios que se realicen para UNILEVER ANDINA, el CD Informe al cliente debe contener los siguientes documentos:
 - Brief

- Propuesta final aprobada
- Guía de pautas aprobada
- Flash (si se hubiere realizado)
- Informe Final
- Resumen ejecutivo en español
- Resumen ejecutivo en inglés

✓ Traducciones:

- Previa solicitud del Coordinador de Proyectos o del Director de Proyectos, el Coordinador de Procesamiento de Información contacta al proveedor de traducción para solicitar la realización del correspondiente trabajo.
- Para documentos, instrumentos e informes en otro idioma se usa un traductor oficial o una persona freelance o un miembro de la compañía con las competencias adecuadas para dicha actividad.
- Para verificar la traducción de documentos, instrumentos e informes del estudio, lo realiza un tercero distinto al traductor (Puede ser un trabajador directo de Feedback o un freelance contratado para tal fin).
- El cliente revisará la traducción de instrumentos a menos que específicamente solicite no hacerlo.
- Si existe alguna discrepancia en los resultados de la traducción, esta deberá registrarse en un **correo electrónico Revisión de Traducción**, junto con las acciones a tomar y el responsable de ejecutarlas.

✓ A petición del cliente se le enviará el informe final con clave de seguridad.

✓ Todos los informes finales se enviarán al cliente en formato PDF.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Elaboración y envío formatos Pre análisis / Transcripción	Elabora el formato de Pre análisis/Transcripción de acuerdo a la guía de discusión y objetivos específicos del estudio. (Pre análisis es la categorización y organización de la información a partir de la guía y los objetivos del estudio). Los formatos incluyen la siguiente información: • OP. • Proyecto. • Categoría. • Fecha.	Coordinador de Proyectos	FRAE001V1 Pre análisis FRAE002V1 Transcripción Correo electrónico anuncio formatos Pre Análisis /Transcripción

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	• Segmento. • Rotación de estímulos. • Quien elabora el pre análisis. • Responsable de campo/moderador. • Títulos de las áreas de información Envía un correo electrónico anuncio formatos pre análisis /transcripción informando al Coordinador de Procesamiento la disponibilidad de los mismos en la carpeta Plan de Pre Análisis, así como fechas de entrega y criterios de verbatim y categorización para que el pre analista los tenga en cuenta.		
Reunión de Debrief	Cita al responsable(s) de campo a una reunión con el objetivo de recibir la información sobre las particularidades del trabajo de campo y hallazgos detectados en el desarrollo del mismo. Cuando existen problemas en el desarrollo del campo, genera un registro de éstos en el formato Reporte de Situaciones de Campo.	Director de Cuenta / Director de Proyectos	FRAE003V1 Reporte Situaciones de Campo
Recepción Pre análisis / Transcripción	Recibe del Coordinador de Procesamiento de Información un correo electrónico disponibilidad en la red transcripción / pre análisis para su uso. Si requiere la transcripción / pre análisis impreso lo solicita a la Coordinadora de Procesamiento de Información. Si se considera necesario se hace una revisión de pre análisis / transcripciones contra los audios y de encontrarse errores se informa a la Coordinadora de Procesamiento de información solicitando su corrección.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico disponibilidad Pre análisis / Transcripción Pre análisis / Transcripción (digital y físico) Audios

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
Impresión y Escaneo de Material	Envía un correo electrónico Material Impresión Scanner al Coordinador Procesamiento de Información solicitando: Impresión y/o escaneo de material para el desarrollo de campo (Boards, FotoSort, diarios, imágenes etc.) cuando el estudio lo amerite, así como para su inclusión en el informe final. Recibe sobre el mismo correo, de parte del Coordinador de Procesamiento de Información la comunicación sobre la disponibilidad del material solicitado en la carpeta del proyecto en la red.	Coordinador de Proyectos	Correo electrónico Material Impresión Scanner
Análisis	Realiza el análisis de la información obtenida en el pre análisis, de acuerdo a los objetivos generales y específicos del estudio.	Analista Freelance designado / Director de Proyectos / Director de Cuentas	NA
Pre análisis Consenso de jueces (Informe de Neuromarketing)	Recoge toda la información obtenida durante todo el trabajo de campo, se generan en algunos casos diseños matemáticos, en otros casos diseños estadísticos. Para todos los casos el análisis neurosicológico y neurofisiológico. Para evitar sesgos y visiones complementarias para el análisis participan por los menos dos integrantes del equipo de Neuromarketing.	Responsable Neuromarketing	NA
Elaboración Informe Final	Utiliza la plantilla para elaborar el informe final , teniendo en cuenta todos los aspectos	Analista Freelance designado	PLAE001 CL Informe Final

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	relevantes y requeridos para tal fin.	/ Director de Proyectos / Director de Cuentas	
Verificación y Revisión Informe Final	Verifican la idoneidad del informe y diligencia el check list, revisa el informe con respecto a: • Objetivos • Procedimiento • Resultados del informe • Recomendaciones y conclusiones Envía al Director de Cuentas y/o Gerente General vía correo electrónico el informe para revisión, así como el check list de informe final. Realiza las correcciones necesarias y pone la versión correspondiente en la red en la carpeta del proyecto.	Director de Proyectos / Director de Cuentas / Responsable de Neuromarketing	FRAE004V1 Check List Informe Final Correo Electrónico revisión Interna Informe Final
Envío Informe Final Cliente	Envía el informe final al cliente por correo electrónico ; si el cliente solicita, realiza los ajustes pertinentes y ubica la versión correspondiente en la red, en la carpeta del proyecto.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico envío Informe Final Cliente
Orden de Facturación	Durante el tráfico semanal informa al Director Administrativo que se puede expedir las facturas de los diferentes estudios.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	NA
Orden de entrega CD al cliente	Informa en el tráfico semanal y/o vía correo electrónico a la Coordinadora de Procesamiento de Información, que debe enviar el CD con el informe final al cliente, e informa que ya se puede subir la carpeta del proyecto al archivo	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Correo electrónico orden entrega de CD al cliente

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
	histórico del mismo		
Cierre de estudios	Recibe un correo electrónico del Coordinador de Procesamiento de Información solicitando la información completa para que pueda realizarse el cierre del proyecto .	Coordinador de Proyectos	Correo electrónico solicitud de información cierre proyecto
Archivo físico material proyecto	Al finalizar el estudio entrega al Coordinador de Procesamiento de Información el pre análisis impreso, diarios, material grafico, etc., para archivo durante 6 meses. En Febrero y Agosto de cada año recibe un correo electrónico disposición material Proyectos con el listado de material en bodega por cliente y por estudio para que se defina si se envía al cliente o se procede a su destrucción. Envía correo electrónico disposición material Proyectos a cada uno de los clientes a fin de que defina y comunique si requiere que el material le sea enviado o si se procede a su destrucción. Envía al Coordinador de Procesamiento de Información sobre el mismo correo electrónico la instrucción sobre la disposición final del material de proyectos en bodega.	Director de Proyectos / Coordinador de Proyectos	Correo electrónico disposición material Proyectos
Presentación del informe final al cliente	Cuando se requiere, realiza la presentación del informe final al cliente.	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Informe Final

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FRAE001V1 FRAE002V1	Pre análisis Transcripción	Coordinador de Proyectos	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/6 P. Análisis y Entregables/ Pre análisis/Matrices y tabulación diligenciadas	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRAE003V1	Reporte Situaciones de Campo	Director de Proyectos / Director de Cuentas	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto / 4. P Campo	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico disponibilidad Pre Análisis / Transcripción	Director de Proyectos / Director de Cuentas	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto / Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
FRAE004V1	Check List Informe Final	Director de Cuentas / Director de Proyectos	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/6 P. Análisis y Entregables	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico revisión interna informe final	Director de Proyectos	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto / Comunicaciones	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico envío informe final al cliente	Director de Cuentas /	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/	Duración del proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
		Director de Proyectos	nombre del proyecto / Comunicaciones		PZ
NA	Correo electrónico solicitud de información cierre proyecto	Director de Proyectos	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto / Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Correo electrónico disposición material proyecto	Director de Proyectos	Red /Carpeta equipo color/ proyectos clientes/ cliente/ nombre del proyecto / Comunicaciones	Duración del Proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ
NA	Informe Final	Director de Proyectos	Red/carpeta equipo color/proyectos clientes/Cliente/nombre del proyecto/6 P. Análisis y Entregables	Duración del Proyecto	Red/Histórico/ carpetas AN-PZ

ANEXO 32

PLAE001V1. PLANTILLA INFORME FINAL



ANEXO 33
PROGRAMA PRIMER AUDITORIA
FEEDBACK PROFILE S.A

PROGRAMA DE AUDITORIA

FRSG004V1

Ciudad	Bogotá, DC.	Fecha Elaboración	05	11	11
Responsable	Claudia Castillo	Cargo	Líder de Calidad		
Tipo de Auditoria					
Ordinaria		Solicitada		Gerencia	
Seguimiento	X	Evaluar Eficacia Procesos		Nuevo Personal	
Objetivo Auditoria	Evaluar el nivel de conformidad del Sistema de Gestión dde Calidad de Feedback Profile S.A frente a los requisitos de la norma ISO 2052:2006				
Alcance Auditoria	Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 2052:2006 excluyendo los numerales para proyectos de investigación cuantitativos				
Cronograma de Auditoria					
Auditor	Proceso	Procedimiento	Auditado	Duración (Min)	
Claudia Osma Guerrero // Auditor Líder Claudia Castillo // Líder de Calidad Martha Mancilla // Auditor Junior Fundación	Gerencial	Gerencial	Rosalba Olivella	30	
	Administrativo	Compras	Juan M. Pulido	60	
	Administrativo	Gestión Humana	Juan M. Pulido	60	
	Comercial	Comercial	Jose Ricardo Franko/Maria Alejandra Ramirez	90	
	Planeación	Planeación Cualitativa // Semiótica// Neuro Marketing	Marcia Pinzón	120	
	Operaciones	Logística y reclutamiento	Briceida Zolano	60	
		Procesamiento de Información	Leidy Carolina B.	60	
		Procesamiento y análisis semiótico	Marcia Pinzón	60	
		Campo Cualitativo	Marcia Pinzón/Claudia Padrón	60	
		Campo Neuro marketing	José Ricardo Franco	60	
	Análisis y Entregables	Análisis y Entregables Cualitativo	Carolina Escobar/María Alejandra Ramirez	60	
	Sistemas y Tec	Sistemas y Tecnología	Mauricio Luenda	60	
Sistema de Gestión de Calidad	Control documentos y registros//Auditoría Interna	Claudia Liliana Castillo	60		
Observaciones					
El procedimiento de Acciones de Mejora será auditado en la Segunda auditoria una vez se hayan detectado no conformidades y se diseñe un plan de mejora para el tratamiento de dichos hallazgos					

ANEXO 34
PLAN AUDITORIA FEEDBACK PROFILE S.A.

PLAN DE AUDITORÍA

FRSG005V1

CIUDAD			Bogotá				FECHA	05	11	11
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA			Evaluar el nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de Feedback Profile S.A frente a los requisitos de la norma ISO 20252:2006							
ALCANCE DE LA AUDITORÍA			Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 20252:2006 excluyendo los numerales para proyectos de investigación cuantitativos							
FECHAS DE AUDITORÍA			17-18 Noviembre 2010		Norma (s) a Auditar		ISO 20252:2006			
AUDITOR LÍDER			Claudia Osma		Equipo Auditor		Claudia Liliana Castillo Martha Liliana Mancilla Herrera			
FECHA			HORA	AUDITOR		PROCESO PROCEDIMIENTO		AUDITADO		
17	11	11	8:00 am	Claudia Osma/Martha Mancilla		Gerencial		Rosalba Olivella		
17	11	11	8:30 am	Claudia Osma/Martha Mancilla		Compras / Gestión Humana		Juan Manuel Pulido		
17	11	11	10:30 am	Claudia Osma /Martha Mancilla		Planeación Cual / Semiótica / Neuromarketing		Marcia Pinzón		
17	11	11	2:00 pm	Claudia Osma /Martha Mancilla		Logística y Reclutamiento		Marcia Pinzón		
17	11	11	3:00 pm	Claudia Osma/Martha Mancilla		Procesamiento de Información		Leidy Carolina B.		
17	11	11	4:00 pm	Claudia Osma/Martha Mancilla		Procesamiento y análisis Semiótico		Marcia Pinzón		

17	11	11	5:00 pm	Claudia Osma/Martha Mancilla	Campo Cualitativo	Marcia Pinzón / Claudia Padrón
18	11	11	8:00 am	Claudia Osma/Martha Mancilla	Campo Neuromarketing	José Ricardo Franco
18	11	11	10:00 am	Claudia Osma/Martha Mancilla	Análisis y Entregable Cualitativo	Carolina Escobar/María Alejandra Ramírez
18	11	11	2:00 pm	Claudia Osma/Martha Mancilla	Sistemas y Tecnología	Mauricio Luenda
18	11	11	3:00 pm	Claudia Osma/Martha Mancilla	Control documentos y registros / Auditoría Interna	Claudia Liliana Castillo

ANEXO 35
MONITOREO PARA CIERRE DE HALLAZGOS

SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA

MONITOREO PARA CIERRE DE HALLAZGOS		
HALLAZGO REPORTADO	FECHA	CONDICIÓN ENCONTRADA
No existe una programación definida para realizar la revisión por la dirección de los informes de cada proceso	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No existe un medio claro y definido para la divulgación de la planeación estratégica de la organización a todo el personal	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No existe un registro del comunicado de resultados de indicadores de gestión	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se evidenció que la base de datos de proveedores no se encontraba actualizada con los estudios del ultimo mes	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No existe un registro de la capacitación de todo el personal frente a códigos éticos y profesionales y sobre la norma ISO 20252:2006	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No se evidencia un plan actualizado de capacitaciones y formaciones futuras para el personal incumpliendo el procedimiento de gestión humana	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No se evidencia el registro del último tráfico interno y gerencial que debe existir en la carpeta control de propuestas según el procedimiento	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se recibió una llamada telefónica con solicitud de servicio y el responsable no solicitó el Briefing de manera oportuna ni lo envió por correo electrónico.	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada

Se evidenció que la carpeta digital del estudio OP1547 de Alpina no contaba con todos los archivos, documentos y comunicaciones concernientes al mismo en su totalidad.	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se encontraron incoherencias en la identificación de las versiones acorde a modificaciones realizadas en el estudio OP1598 Postobón.	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
El responsable de revisar la propuesta antes de enviarse al cliente modificó la plantilla omitiendo el slide de cumplimiento con el código ético y con la norma ISO 20252:2006	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No se evidencia en el estudio OP1453 Unilever el requisito de impresión de filtros, una vez mencionado en la reunión de Briefing.	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se evidenció que el diligenciamiento de algunas ordenes de trabajo de campo no se realiza adecuadamente	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
No existe evidencia o registro de la prueba piloto realizada para el estudio OP1683 Postobón	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se evidenció una incoherencia entre una grabación de una entrevista y la transcripción de la misma.	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada
Se observaron incoherencias en uno de los documentos de traducción realizados para el estudio OP 1547	06/12/2010	Plan de acción cumplido Cerrada