



Asociación Colombiana de  
Empresas de Investigación de  
Mercados y Opinión Pública

## Estándar de Calidad ACEI

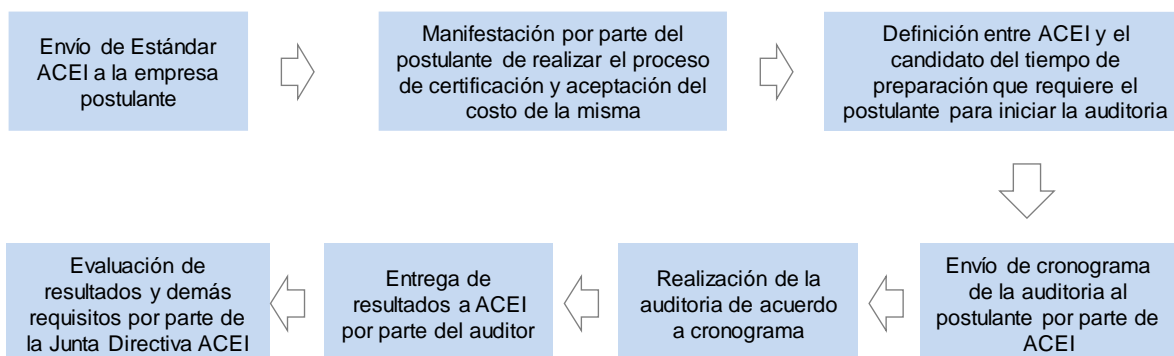
El Estándar de calidad ACEI es una normativa inspirada en la interpretación de la norma de calidad ISO 20252 de 2012 “Investigación de mercado, social y opinión. Vocabulario y requisitos del servicio”.

Tiene como objetivo unificar criterios de calidad y ética para garantizar la confiabilidad del trabajo de investigación de mercados y opinión pública en Colombia, ayudando a entender “qué hacer” y “como hacerlo” para cumplir con los requisitos.

### El estándar de calidad ACEI comprende:

- Adecuada interpretación de cada numeral de la Norma 20252:2012.
- Ajuste de los requerimientos a las necesidades y particularidades del servicio en nuestro medio colombiano.
- Mismo marco de obligaciones mínimas.
- Mejoramiento real del nivel de calidad del servicio.

### Proceso de auditoría del Estándar de calidad ACEI:



## **Requisitos:**

- La compañía aspirante debe indicar y evaluar su capacidad para encontrarse lista para iniciar el proceso, luego de haber leído las condiciones señaladas por ACEI y haber revisado los compromisos de los libros de la Hoja de Cálculo enviada por ACEI referentes a la norma ISO 20252 de 2012, con respecto a cada proceso que haya vendido a alguno de sus clientes al menos una vez en los últimos 6 meses.
- La definición de su Razón Social debe incluir claramente Investigación de Mercados, social y opinión.
- El cumplimiento de Códigos de ética a la que está comprometida la investigación de mercados tales como; Código Internacional ICC/ESOMAR.
- Contar con una copia de la Norma UNE-ISO 20252-2012
- Comprometerse a cumplir y aplicar el Estándar de Calidad ACEI, en un plazo de 18 meses a partir de su vinculación inicial.
- Contar con un responsable de calidad; idealmente no dependiente jerárquicamente de una persona que no sea dueña de alguno de los procesos (Campo, Procesamiento, etc.).
- Las metodologías ofrecidas a sus clientes deben cumplir con el Estándar de Calidad ACEI; aunque para algunas compañías no se realicen con frecuencia, como por ejemplo los estudios Autoadministrados.

## **Metodología:**

- No se trata de una auditoría ni consultoría, es una verificación del cumplimiento del Estándar de Calidad ACEI.
- El tiempo de la visita de verificación será de 24 horas, divididos en 3 visitas de 8 horas:

La primera a los 90 días de vinculación inicial

La segunda a más tardar a los 270 días de vinculación inicial

La tercera a más tardar a los 360 días de vinculación inicial

- Se enviará formato Check List, con las preguntas a verificar, con 8 días de antelación a la visita ACEI.
- Se llevará un seguimiento de verificación, medido por etapas.
- El cumplimiento del Estándar en la primera visita deberá ser mínimo del 30%. En cada visita el cumplimiento debe mejorar para al final de la tercera visita alcanzar al menos un 70%.
- Independientemente de que existan ajustes por realizar como consecuencia de incumplimientos, observaciones, etc., que deberán ser subsanados por más tarde en los 60 días posteriores.

- El nuevo agremiado contará con tres meses después de la última visita para comprometerse a tratar de lograr un cumplimiento del 100%.
- En cada una de las mencionadas visitas, quien realice la Verificación, revisará el nivel en que se cumplen los numerales críticos de la cadena de valor, usando los siguientes criterios:
  - Total (adecuado)
  - Faltan ajustes (Cumple Parcialmente)
  - No cumple

**Temática:**

Verificación del cumplimiento de cada uno de los requisitos del “Estándar de Calidad ACEI”

Verificación de formato Check List con preguntas relativas al cumplimiento de los “Requisitos” arriba mencionados y los capítulos 1 al 7 del Estándar de Calidad ACEI (Ver Norma ISO 20252:2012).

1. Objeto y campo de aplicación
2. Términos y definiciones
3. Requisitos del sistema de gestión del proceso de la investigación
4. Gestión del trabajo técnico de la investigación
5. Recogida de datos
6. Gestión y tratamiento de datos
7. Informe del proyecto de investigación

**Entregable:**

Se presentará un informe detallado y el formato Check List después de cada fase, con el progreso en porcentajes de la compañía aspirante.