



Asociación Colombiana de
Empresas de Investigación de
Mercados y Opinión Pública

Estándar de Calidad ACEI

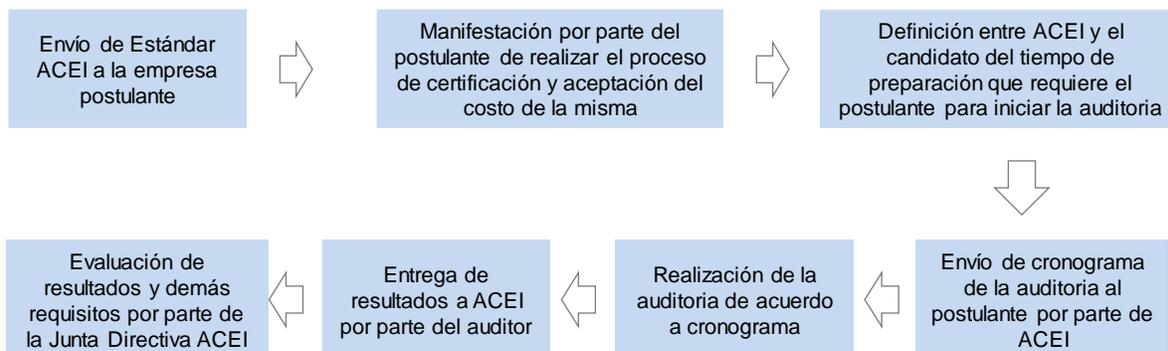
El Estándar de calidad ACEI es una normativa inspirada en la interpretación de la norma de calidad ISO 20252 de 2012 “Investigación de mercado, social y opinión. Vocabulario y requisitos del servicio”.

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.