 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	1 / 22

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia. El contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Realizado por			
Revisado por			
Aprobado por			

INDICE

1. DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

- 1.1 Reseña Histórica
- 1.2 Organigrama
- 1.3 Misión
- 1.4 Visión

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

- 2.1 Objetivo
- 2.2 Alcance
- 2.3 Exclusiones

3. NORMAS Y DOCUMENTOS REFERENTES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de Documentos
 - 4.2.4 Control de Registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. Compromiso de la dirección
- 5.2. Enfoque al cliente
- 5.3. Política de la calidad
- 5.4. Planificación
 - 5.4.1 Objetivo de calidad

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	2 / 22

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Elementos de Entrada

5.6.3 Elementos de Salida

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

6.2. Gestión de los recursos humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y formación

6.3. Infraestructura

6.4. Ambiente de trabajo

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la Prestación del Servicio

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el estudio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el estudio

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 Prestación del servicio


7.5.1 Control de la prestación de servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del servicio

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	3 / 22

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.2 Auditoría Interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de realización

8.2.4 Seguimiento y medio del servicio

8.3 Control del Servicio No Conforme

8.4 Análisis de Datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	4 / 22

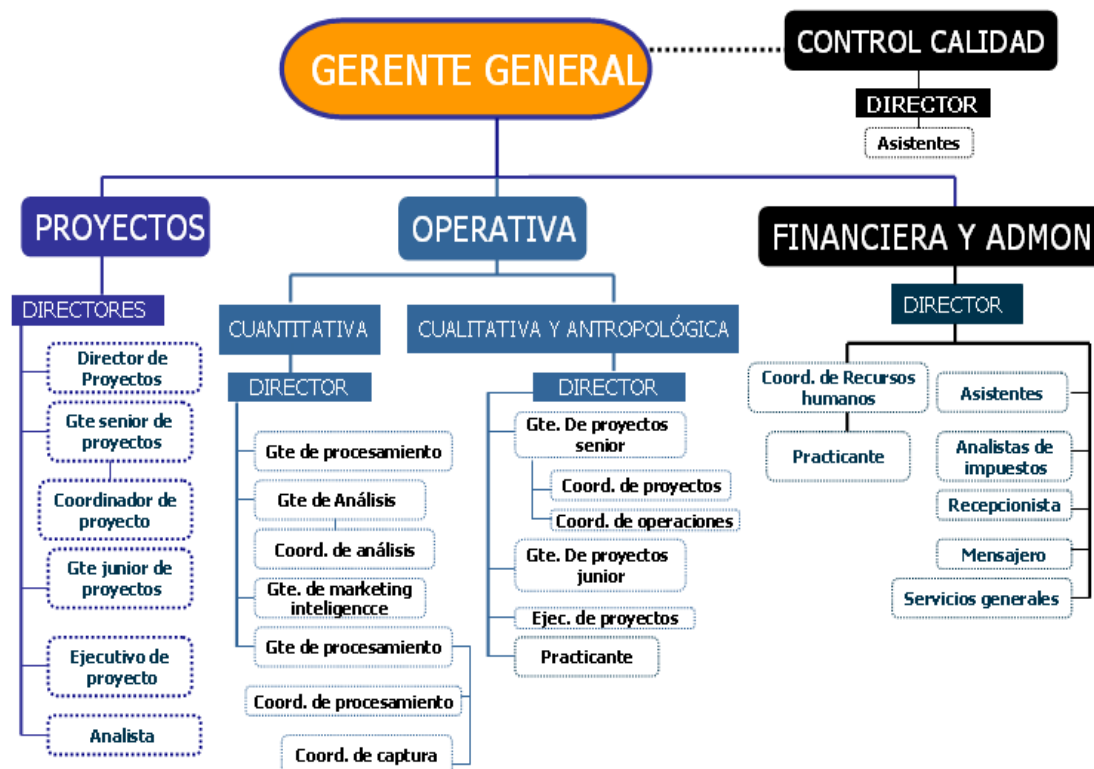
1. DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA


1.1 RESEÑA HISTORICA

Merc GfK Colombia es una empresa privada dedicada a prestar el servicio de investigación de mercados y opinión pública, para luego ser utilizado como soporte en la toma de decisiones de sus clientes. Merc Colombia nace en el año 2003 por iniciativa de Marcelo de Fuentes, Creador de Merc México, una de las agencias de investigación de mercados más importantes de América latina de expandir su servicio abriendo oficinas en Bogotá, Colombia.

Para el año 2005 la cobertura de Merc se expande a toda la Región Bolivariana, abriendo oficinas en Caracas, Venezuela. En el 2006 venden el 51% de sus acciones a la cuarta empresa más grande del mundo de la investigación; la multinacional GfK. Por eso hoy son orgullosamente Merc GfK.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	5 / 22

1.3 MISIÓN

Somos una compañía multinacional que desarrolla estudios de investigación de mercados con la más alta calidad, trabajando como socios estratégicos de nuestros clientes en la toma de decisiones de negocio.

Estamos a la vanguardia del mercado, ofreciendo gran cantidad de metodologías probadas mundialmente

1.4 VISIÓN

Ser la empresa líder en Colombia en desarrollar estudios de mercado de alta calidad, para cualquier sector de la industria, gracias a nuestro permanente desarrollo de nuevas metodologías.

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

2.1 OBJETIVO

El Manual de Calidad de Merc GfK Colombia es un documento que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo las disposiciones generales para asegurar la calidad de sus servicios, prevenir la aparición de no conformidades y aplicar acciones precisas para evitar su repetición.

Servir de guía para el personal de Merc GfK Colombia en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos y la satisfacción de los requerimientos de los clientes.


2.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica para todos los procesos que integran Merc GfK Colombia, en la gestión de lograr la adecuada presentación del servicio de investigación de mercados.

2.3 EXCLUSIONES

Merc GfK Colombia no posee equipos de inspección, medición, y ensayo tal y como contempla el capítulo 7.6 de la Norma ISO 9001:2000. Es por esto que la empresa excluye la calibración de equipos de medición.

Esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar y dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	6 / 22

3. NORMAS Y DOCUMENTOS REFERNETES

Norma NTC ISO 9001:2000

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES DE MERC GfK

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

Merc GfK Colombia estableció, documentó, implementó y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su efectividad para garantizar que los servicios y procesos sean conformes con los requisitos del cliente, la organización y la norma ISO 9001:2000.

Merc GfK Colombia tiene identificado los procesos necesarios y su aplicación dentro de la organización mediante el mapa de procesos, al igual que su interacción mediante las caracterizaciones de cada una de las áreas.

En cada caracterización se determinan los criterios y métodos requeridos para asegurar la eficacia de los procesos, asegurar la disponibilidad de recursos e información para lograr los resultados planificados y la mejora continua.


4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

Merc GfK ha incluido en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad las declaraciones de la política y objetivos de calidad, el presente manual de calidad, procedimientos documentados exigidos por la norma y demás documentos exigidos por la organización para asegurar la planeación, el funcionamiento y el control de los procesos, al igual que los registros exigidos por la norma.

4.2.2 Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad describe de manera resumida el funcionamiento del Sistema de Calidad de Merc GfK Colombia para los diferentes puntos de la norma, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos, las instrucciones y los registros que aplican, así como un resumen de cómo se ejecuta cada parcela del Sistema de Gestión.

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	7 / 22

4.2.3 Control de documentos

Para un eficiente manejo de los documentos de la organización, se ha establecido un procedimiento que describe las medidas de control necesarias, su elaboración, revisión, aprobación antes de su distribución, acceso y almacenamiento. El documento de soporte es el *GCA-P001 Control de Documentos*.

4.2.4 Control de Registros

Merc GfK ha definido un procedimiento documentado para controlar los registros, considerando la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el periodo de conservación y su disposición. El documento de soporte es el *GCA-P003 Control de Registros*.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Gerencia de Merc GfK Colombia está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y la eficacia de la mejora continua. Ha establecido y comunicado a la organización la importancia de cumplir los requisitos del cliente mediante la Política de Calidad, objetivos de calidad, Misión y Visión de la empresa.


La gerencia General es responsable de la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua.

5.2 Enfoque del Cliente

Merc GfK trabaja bajo la filosofía de ser socios estratégicos para los clientes, y el éxito del proyecto de investigación depende directamente de la comunicación establecida con ellos.

Es por esta razón que la alta Gerencia está comprometida en asegurar que los requisitos del cliente son definidos y cumplidos con el propósito de aumentar la satisfacción. El proceso de Gestión comercial establece el contacto directo y continuo con el cliente durante la realización del proyecto.

Al finalizar cada proyecto de investigación se realiza la evaluación de la satisfacción del cliente mediante la aplicación del cuestionario establecido en la carpeta Merc Project de cada estudio.

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	8 / 22

5.3 Política de Calidad

La gerencia general establece su compromiso hacia la calidad estableciendo la política de calidad y los objetivos de calidad. Es responsabilidad de la gerencia asegurar que todos los empleados la conozcan e implementen, dando ejemplo en su aplicación.

La política y los objetivos de calidad se encuentran divulgados en el servidor de la empresa, en la carpeta de Gestión de la calidad.

“Merc GfK Colombia está comprometido a desarrollar estudios de mercados que satisfagan plenamente los requisitos del cliente, mejorando continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización basados en los siguientes principios:

Veracidad de la información.
 Profundidad de análisis.
 Claridad en la presentación de resultados.
 Confianza en el cumplimiento de los objetivos.
 Puntualidad en la prestación del servicio”.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

En Merc GfK Colombia se establece los objetivos de calidad en el comité de calidad y son aprobados por la alta dirección, asegurando que se establezcan en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos son medibles y congruentes con los principios de la política de calidad.


5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La dirección ha implementado la planeación de la calidad de las actividades y recursos necesarios para cumplir la política, objetivos y requisitos, definiendo mapa de proceso, identificando la secuencia, interacción y control. La dirección mantiene la integridad del sistema cuando se planeen e implementen cambios.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas mediante el organigrama y manual de funciones, a través de toda la organización.

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	9 / 22

El director de Calidad ha constituido el comité de calidad para el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mismo que está integrado por los directores de área y representantes del proceso.

Los representantes del comité tienen la responsabilidad de:

- Monitorear la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las revisiones gerenciales.
- Analizar y tomar acciones frente a las NO CONFORMIDADES de mayor impacto.
- Hacer seguimiento de la eficacia en cuanto a: Las acciones correctivas y preventivas tomadas y a la ejecución y eficacia del plan de capacitaciones.
- Ser multiplicadores frente al personal a su cargo de sus responsabilidades, generando empoderamiento en toda la empresa.

5.5.2 Representante de la dirección

La propia Gerencia ha designado como representante de la dirección, al director de calidad asegurando que se establezcan, implementen y mantengan los diferentes procesos del Sistema de Calidad, así como de que se siga la Política de Calidad de la empresa.

5.5.3. Comunicación Interna

La comunicación interna respecto de las gestiones diarias es principalmente por medio del servidor. La dirección establece canales de comunicación necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. La difusión se realiza por medio del servidor y la cartelera de información de la empresa. El sistema está documentado en la red para consulta de todos los documentos por parte de toda la empresa.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


5.6.1 Generalidades

El gerente general en conjunto con el comité de calidad, realiza al menos dos veces al año la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. En esta revisión se debe considerar cualquier oportunidad de mejora detectada, la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad. El documento de soporte es el *GGE-P001 Procedimiento de la Revisión por la Dirección*.

5.6.2 Elementos de entrada

Los elementos de entrada de la revisión incluyen información sobre:

- Resultados de auditorias

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	10 / 22

- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de procesos y conformidad del servicio
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento derivadas de las anteriores revisiones de la dirección
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para mejoras

5.6.2 Elementos de Salida

Los elementos de salida incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejoras de la eficacia del sistema y procesos
- Mejoramiento del producto relacionado con los requisitos del cliente
- Necesidades de recursos

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

En la etapa de planeación de la calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad, para mejorar el desempeño de la organización se Identifican los recursos necesarios para la implementación del Plan de Acciones resultante, así como para el logro de los objetivos de la organización, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Se asignan recursos para:


- La Planificación de la Calidad y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Instalaciones
- Incremento de la competencia del personal
- Gestión de la información
- Planificación de necesidades futuras de recursos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La alta dirección considera al Recurso Humano como el más valioso de sus activos, por lo que su selección, competencia, capacitación y comunicación es prioritaria.

El área de Recursos Humanos selecciona y propone a los candidatos para los puestos con la participación de la Gerencia general y del jefe inmediato que lo requiere, asegurándose que sea el adecuado.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	11 / 22

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Cada seis meses el personal con responsabilidad de mando, evalúa el nivel de competencia del personal de Merc GfK Colombia, para identificar sus áreas de mejora y con base a acciones específicas reforzar los conocimientos y habilidades que le permitan el mejor desempeño de sus funciones, aplicando la Evaluación de Competencias.

El Coordinador de Recursos Humano, presenta los resultados obtenidos a los directores para que en conjunto, determinen las acciones a aplicarse. La eficacia de las acciones aplicadas se evalúa a los siguientes seis meses, con los resultados obtenidos de la siguiente evaluación de la competencia, y se presentan en el comité de Dirección.

6.3 Infraestructura

Los edificios administrativos y espacios de trabajo existentes en Merc GfK Colombia corresponden a proyectos arquitectónicos planeados y dimensionados para que su estructura permita la realización de los servicios y procesos en la investigación de mercados de tipo cuantitativa como cualitativa, así como los espacios que proporcionan confort y seguridad al personal.

Merc GfK Colombia adecua los equipos y software a través del análisis de necesidades para los mismos. El área administrativa realiza el plan de inversiones que se presenta anualmente, y procede al mantenimiento de los equipos.

6.4 Ambiente de trabajo


Merc GfK Colombia cuida que los diferentes puestos de trabajo reúnan las condiciones para desarrollar correctamente las diferentes tareas de la empresa, gestiona un ambiente de trabajo en el cual se planifican las disposiciones del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, previniendo enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, manteniendo el mejor estado mental y físico del personal de la empresa.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la Realización del Producto

Merc GfK planifica y desarrolla los procesos necesarios para prestar el servicio, a través del *Manual de Procedimientos y Controles*, que describe el procedimiento para cada proceso involucrado en la realización de un estudio de mercados.

Los responsables de planear cómo se realizará un proyecto, son los Gerentes de proyectos Cualitativos, Cuantitativos y Antropológicos, quienes reciben las

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	12 / 22

especificaciones del cliente o del Director comercial, y generan la entrega a las demás áreas involucradas, planeando el tiempo y los métodos de realización del estudio.

La planeación de un proyecto es gestionado, revisado y coordinado por el gerente de proyectos, quien identifica oportunidades de mejora.

7.2 Procesos Relacionados Con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el estudio

Merc GfK Colombia determina los requisitos especificados por el cliente mediante la propuesta del estudio que se envía incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y la posteriores de la misma, requisitos legales relacionados con el estudio o cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el estudio

El director Comercial es el encargado de revisar los requisitos relacionados con el estudio, antes de ser enviado al cliente y asegurando que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

La aprobación del estudio por parte del cliente asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente. Los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma se tienen almacenados en las carpetas físicas de cada estudio.


Cuando el cliente no envía Brief o alguna declaración documentada de los requisitos, los gerentes deben confirmar lo establecido antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del estudio, los gerentes deben asegurarse de que la documentación pertinente (propuesta, cotización, cuestionario, etc.) sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Merc GfK Colombia determina las pautas a seguir en lo relacionado con la comunicación con el cliente en los siguientes aspectos del proyecto:

a. Comunicados de avance del proyecto: Desde el día que se inicia el trabajo de campo, es obligación del gerente de proyecto responsable del estudio el mantener informado al cliente sobre la situación de avance y de los problemas o contrariedades que se puedan estar presentando durante el proceso

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	13 / 22

b. Comunicados con clientes en asuntos relacionados con el estudio: todos los acuerdos a los que se llegue con un cliente, sin importar del asunto que se trate, deberán estar por escrito o estar perfectamente identificados; se deberá enviar copia de los mismos a todos los involucrados en el proyecto.

c. Control y confirmación de envío de documentos: es responsabilidad del que envía el documento verificar que se realice el acuse de recibido, la confirmación telefónica, o confirmación vía mail.

d. Entrega de resultados al cliente: siempre que se termine un proyecto y se entregue al cliente el producto final que se ha descrito, se pide que firme el recibido, la aceptación y los comentarios de la presentación de resultados.

La eficacia de la comunicación con el cliente se verifica mediante la encuesta de satisfacción que se realiza al final de cada estudio, para conocer en que medida Merc GfK Colombia esta respondiendo a los compromisos adquiridos y satisfaciendo las necesidades del cliente.

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La planificación del diseño y desarrollo de los estudios de Merc GfK Colombia, es responsabilidad del gerente de proyecto dueño del estudio, aplicando el control entre las diferentes fases del diseño y desarrollo, asegurando una clara asignación de responsabilidades en:


- Las etapas del diseño y desarrollo del estudio (cuestionario, pantalla de captura, procesamiento y presentación de resultados)
- La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.

Conforme al avance del diseño y desarrollo del servicio, el gerente de proyecto realiza el seguimiento en las revisiones establecidas en la entrega de proyecto a todas las áreas verificando que cumplan satisfactoriamente.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

El gerente de Proyectos determina los elementos de entrada relacionados con el diseño y desarrollo del estudio, mismo que debe tener:

- Requisitos funcionales y de desempeño.
- Requisitos legales, reglamentarios.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	14 / 22

- Información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

La Especificación Técnica Funcional es revisada con el Cliente para verificar su adecuación, los requisitos queden completos y sin ambigüedades, y hasta que este la aprueba se inicia el estudio. Por cada nuevo estudio se abre Carpeta, que contiene todos los registros establecidos sobre los elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados obtenidos en el diseño y desarrollo del estudio son:

- Diseño de los esquemas muestrales y el levantamiento en campo.
- Diseño del cuestionario.
- Diseño de pantalla de captura.
- Diseño de tabulares y filtros.
- Diseño de la presentación de datos.

El gerente dueño del estudio revisa que los anteriores resultados cumplan con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, que proporcionen información apropiada para la prestación del servicio y hagan referencia a los criterios y características de aceptación del estudio.


7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

El gerente de proyecto revisa el diseño y desarrollo en las etapas involucradas,

La revisión del diseño y desarrollo de un nuevo estudio en Merc GfK Colombia, se realiza en las etapas establecidas en el Manual de Procedimientos y controles, con el objeto de evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema y acordar las acciones pertinentes. Las etapas principales en las que se realiza la revisión al diseño son:

- Capacitación del cuestionario al área de campo.
- Prueba piloto de la pantalla de Captura.
- Firma de aceptación de la presentación de resultados finales al área de proyectos.

Las revisiones se realizan con la participación de los representantes de las funciones involucradas con relación a la etapa del diseño que se trate, documentando los resultados que pasan a formar parte de la Carpeta del estudio.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	15 / 22

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

Se realiza la verificación, de acuerdo a lo planificado en el numeral 7.3.1 del presente manual, para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos establecidos por el cliente. Los registros o comunicados con el cliente se mantienen en la carpeta concerniente a cada estudio.

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado en el numeral 7.3.1 del presente manual, para asegurar que el estudio resultante es capaz de satisfacer los requisitos y las expectativas del cliente. La validación del diseño y desarrollo no es factible hacerla antes de la entrega del producto. Su registro es la aceptación final por parte del cliente.

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros internos en *la carpeta de comunicados internos del proyecto*. Se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban por el gerente de proyectos antes de su implementación.

7.4 COMPRAS


Los insumos que Merc GfK Colombia contempla y controla en el Sistema de Gestión de la Calidad, son los que tengan un impacto en el producto que se entrega a los clientes. Como compañía de investigación de mercados estos insumos son: la subcontratación de trabajo de campo (investigadores de contratación libre Freelance) como proveedores de servicio.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye procedimientos para evaluar el desempeño de los proveedores, manteniendo registro de cualquier producto o servicio insatisfactorio recibido. Los métodos de control y evaluación usados con cada proveedor dependerán de la naturaleza del servicio o producto proveído y del impacto que tienen en la calidad del servicio.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

Para controlar aquellos procesos que son importantes para la calidad de los estudios, se han determinado las características a verificar en el desarrollo de las actividades más relevantes para la ejecución de un proyecto. Merc GfK Colombia define la forma

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	16 / 22

de proceder, así como controles a efectuar en la ejecución de sus servicios en el *Manual de Procedimientos y Controles*.

Las condiciones controladas son:

- Disponibilidad de información sobre el estudio mediante la actualización de las actividades en curso, en la carpeta Merc Project del Servidor de la empresa.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo de cada área involucrada en el estudio, las cuales son registradas y comunicadas en los formatos entregados en la reunión de *entrega de proyecto*.
- El mantenimiento y revisión de los equipos apropiados.
- El seguimiento y medición del estado del estudio mediante la Carpeta Merc Project.
- Las actividades de liberación y entrega del informe final.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio

La validación de los procesos de prestación del servicio se realiza periódicamente en frecuencias especificadas en las caracterizaciones de los procesos, anualmente o cuando cambie alguno de los factores que incida en ellos.

La validación se realiza mediante una revisión de los procesos, a través la revisión de los indicadores de medición de los mismos. Igualmente, puede considerar las apreciaciones de los clientes y partes interesadas.


7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La organización ha establecido la identificación de los documentos, mediante un código único que identifica el proyecto y su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Todos los proyectos son identificados de forma única y esta identificación es mostrada en todos los registros y documentos claves relativos al proyecto. Este requerimiento es especificado en el *Manual de Procedimientos y Controles*.

7.5.4 Propiedad del Cliente

El gerente de proyectos encargado del estudio, es el responsable de asegurar que se proporcionen y cumplan las instrucciones apropiadas para el uso, destrucción y/o devolución de los productos y materiales proporcionados por el cliente, incluyendo productos de prueba, conceptos y listas o marcos muestrales.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	17 / 22

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

7.5.5 Preservación del Servicio

La organización asegura la preservación de la información adquirida a través de los procesos involucrados en realización de la investigación de mercados; incluyendo el resguardo, la manipulación, y la identificación de las de las encuestas almacenadas, como principal fuente de conformidad de los resultados finales del estudio.

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización ha planeado los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y de la Norma NTC ISO 9001:2000.


Merc GfK Colombia planifica e implementa procedimientos y disposiciones generales para lograr la conformidad del servicio de investigación de mercados. A través del seguimiento de sus procesos establecidos en las caracterizaciones, los objetivos de calidad establecidos, y el monitoreo de los indicadores de gestión, logra conocer el nivel de desempeño demostrado por el personal de la empresa y mantiene evidencia mediante los registros adecuados.

A través de la auditoría interna, la revisión por la dirección, el seguimiento de acciones correctivas y preventivas y la medición de la satisfacción del cliente, se controla la conformidad del Sistema de gestión de la Calidad y se asegura su mejoramiento continuo.

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción que se realiza después de cada estudio, el área de calidad es el encargado de obtener esta información clave, y utilizarla para mejorar la prestación del servicio.

Con los casos de insatisfacción se detectan y corrigen específicamente las cuestiones que generaron los juicios de valor no satisfactorios, brindando servicio post venta al

 Merc GfK Colombia					
MANUAL DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	18 / 22

cliente cuando se presenten dudas y fallas en los resultados de la investigación, registrándolas en la carpeta correspondiente al estudio.

La información se procesa por medio de análisis estadísticos que permitan comparar y medir la evolución de la satisfacción del cliente. El responsable de procesar estos resultados es el área de calidad.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización realiza anualmente el proceso de Auditoría Interna para determinar si el sistema de gestión de la calidad está cumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 y los establecidos por la organización.

Se establece el procedimiento *GCA-005 Control de Auditoría Interna* que determina cómo se debe planificar, revisar y ejecutar la auditoría interna en Merc GfK Colombia.

Los resultados obtenidos en las auditorías internas se documentan y se resguardan en el área de Calidad mediante la realización de informes por parte del director de calidad y el comité de calidad, analizando y evaluando los resultados obtenidos con el fin de determinar e implementar las acciones correctivas. La información resultante es una fuente para las revisiones del Sistema que realiza periódicamente el Comité de Calidad.

Las Auditorías se llevan a cabo por personal independiente al área a ser auditada, y que conforman el Padrón de Auditores; los Auditores se califican de acuerdo al formato *GCA-F011 Definición de competencias para auditores internos de calidad*, anexo en el procedimiento *GCA-P005*.


8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos

Periódicamente el representante de cada área, realiza el seguimiento de los objetivos y acciones propuestas para lograr las mejoras y los ajustes necesarios. Este seguimiento se realiza a través de los indicadores de gestión establecidos en cada proceso.

Merc GfK Colombia asegura el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través de estos procesos de Medición y Análisis de Resultados.

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio

La organización mide y hace seguimiento a las características y especificaciones establecidas en la propuesta de cada estudio, verificando que se están cumpliendo los requisitos del cliente. Esto se realiza en todos los procesos operativos involucrados en la prestación del servicio a través de los registros de los indicadores de desempeño.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	19 / 22

Asimismo el seguimiento también se lleva a cabo después de ser entregados los resultados al cliente.

8.3 Control de Servicio No Conforme

Al no existir un producto tangible, el control de servicio no conforme se ejecuta en base al estado de ejecución del estudio respecto de los requisitos especificados.

El sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK Colombia está enfocado en la prestación del servicio de investigación de mercados que cumpla con los requisitos establecidos asegurando la calidad de los resultados presentados al cliente.

Cualquier problema que aparezca en el desarrollo de los procesos puede generar un Servicio No Conforme, por esta razón se tiene establecido el procedimiento *GCA-P003 Control de Servicio No conforme*, donde se determina las acciones que se deben tomar y los responsables en realizarlas.


Cuando se tomen acciones para eliminar la no conformidad, se debe realizar la verificación para demostrar que ya se están cumpliendo los requisitos establecidos. Asimismo se impide su uso o aplicación originalmente previsto, hasta no demostrar su conformidad.

8.4 Análisis de Datos

Mensualmente el Director de Calidad recopila la información principalmente de los datos resultantes de:

- El nivel de satisfacción del cliente proveniente de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente. quejas y reclamos
- La conformidad con los requisitos del servicio y los procesos, a través de los indicadores de gestión.
- Las oportunidades de mejora para llevar a cabo acciones preventivas según las características y tendencias de los servicios.

Todo ello se realiza al objeto de tomar acciones de cara a la consecución de la mejora continua. Se sigue con carácter semestral los indicadores correspondientes a los procesos esenciales de la empresa. Las conclusiones a las que se llegan, son presentadas al Comité de Dirección para su análisis y aprobación.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	20 / 22

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

Merc GfK Colombia mejora continuamente la efectividad del SGC a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas, revisiones por la dirección y revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (por medio de sus indicadores de desempeño).

8.5.2 Acción Correctiva

Merc GfK Colombia determina acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir y son apropiadas a los efectos que estas no conformidades podrían acarrear.


Por esta razón se estableció el procedimiento *GCA-P002 Control de Acciones Correctivas y Preventivas*, donde se definen los requisitos para revisarlas, determinar sus causas, evaluar las acciones que se van a tomar para que no vuelvan a ocurrir, registrando sus resultados.

8.5.3 Acción Preventiva

Merc GfK Colombia determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia y son apropiadas a los efectos que estos problemas podrían acarrear.

Por esta razón se estableció el procedimiento *GCA-P002 Control de Acciones Correctivas y Preventivas*, donde se determinan las no conformidades potenciales y sus causas, las acciones necesarias que se deben tomar para prevenir la ocurrencia, son su respectivo registro para poder revisar las acciones preventivas tomadas.

Las acciones preventivas permiten fortalecer puntos débiles identificados durante auditorías internas o por sugerencias de clientes internos o externos.

 Merc GfK Colombia		MANUAL DE CALIDAD			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	21 / 22

9. GLOSARIO

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad potencial con el objetivo de evitar su ocurrencia.
- **AUDITORIA:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se han cumplido los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- **AUDITOR:** Persona con los atributos y competencia para realizar una auditoría de calidad.
- **EVIDENCIA DE AUDITORIA:** Registros, declaraciones de hecho u otra información relevante para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documentos que proporcionan información coherente interna, externa acerca del SGC.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento a un requisito específico.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando los elementos de entregada en resultado.
- **PROCEDIMIENTO:** Documento que proporciona como se efectúan actividades y procesos de manera coherente.
- **PRODUCTO:** El resultado de actividades o procesos.
- **REGISTRO:** Es un documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o los resultados obtenidos. Un registro de calidad proporciona evidencias objetivas del grado de cumplimiento con los requisitos para la calidad o de la eficiencia del funcionamiento de un elemento de calidad.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requerimientos.
- **SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-D004	01	06/2008	06/2008	Manual	22 / 22

- **SISTEMA DE CALIDAD:** Estructura de la organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Este sistema está concebido para satisfacer esencialmente las necesidades internas de la organización.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir en la historia, la aplicación o localización de todos aquellos que está bajo consideración
- **VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Cuadro de Control

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
01		Primera versión