



# CONOCE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

Seguimos construyendo nuestro  
sistema de Gestión de Calidad

GfK

## Política de Calidad

2

**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.**

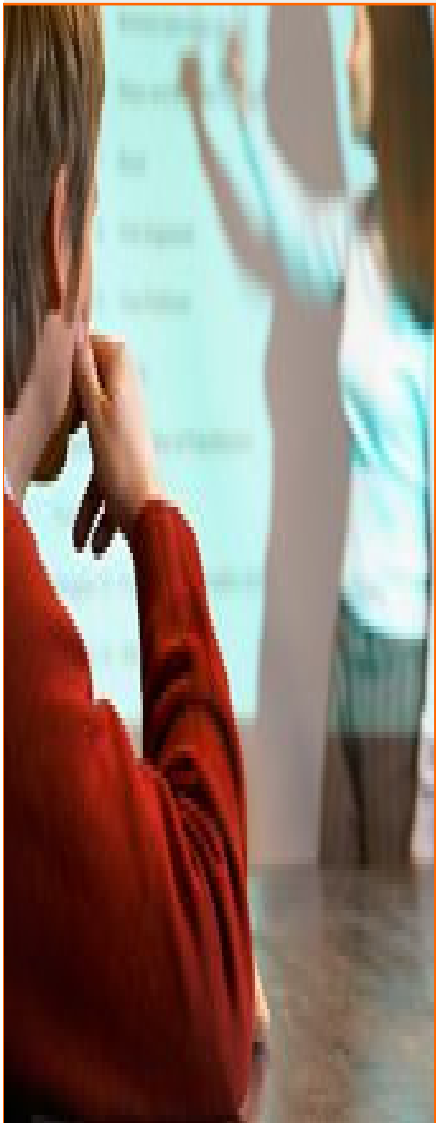
**Claridad en la presentación de resultados.**

**Confianza en el cumplimiento de los objetivos.**

**Puntualidad en la prestación del servicio.**

# Características de Nuestra Política de Calidad

3



- Es apropiada a nuestra labor como agencia de investigación de mercados.
- Incluye nuestro compromiso de cumplir los requisitos de nuestros clientes.
- Establece nuestro compromiso de mejorar continuamente.
- Es nuestro Marco de referencia para plantear los objetivos de calidad.
- Demuestra el compromiso de la dirección de la empresa.
- Es Conocida por todos los miembros de la organización.

## La opinión del cliente establece el parámetro!

4

### Calidad

---

**No está determinada solo por la percepción del desempeño.  
Calidad es lo que el cliente considera calidad.**

Hildebrandt. 1994.

### La opinión del cliente es ...

---

- ... siempre subjetiva
- ... muy general
- ... frecuentemente injusta
- ... y a veces equivocada!

... pero es su opinión. Y le contará a otros su opinión especialmente en el caso de que haya tenido una experiencia negativa!

## Objetivos de Calidad

5

### Nuestros Objetivos

- **Garantizar la satisfacción del cliente durante la prestación del servicio de investigación.**
- **Asegurar el mejoramiento continuo en la organización.**
- **Garantizar la veracidad de la información obtenida.**

### Nuestra Meta

- **90%**
- **80%**
- **80%**

## Nuestros Objetivos

- Brindar seguridad en el manejo y procesamiento de la información.
- Garantizar la claridad en la presentación de los resultados.
- Asegurar la Puntualidad en la prestación del servicio
- Mantener el nivel de desempeño del personal.

## Nuestra Meta

- 90%
- 90%
- 90%
- 80%

# Gracias

## ¿Preguntas?

