

## LINEAMIENTOS DE CALIDAD

Estimado (a) cliente,

PRESENTE

**PQR PLANNING QUANT** se compromete a guardar con estricta confidencialidad la información proporcionada y la que se derive del resultado de su investigación, así como los datos secundarios que se utilicen, la naturaleza de los datos de origen, el método de inclusión en el proyecto, los planes estratégicos que tengamos conocimiento, entendiéndose que son de su propiedad y para su uso exclusivo. La información, resultados y conclusiones del estudio no podrán ser utilizados, difundidos, ni comentados para otro fin salvo autorización previa y por escrito.

**PQR PLANNING QUANT** es responsable del uso y protección de los datos personales de los informantes por lo que pone a disposición el Aviso de Privacidad Integral que aplica a los datos recopilados previo consentimiento del Titular y mediante el cual se hace saber el tratamiento que se le darán. El Aviso de Privacidad Integral se puede consultar en <http://planningquant.com>

Cuando nos proporcione las bases de datos o las listas de contactos, deberá informar a **PQR PLANNING QUANT** el uso que se puede hacer de dichos datos; así como, que legalmente autorice a **PQR PLANNING QUANT** a utilizarlos con el fin de no incumplir con los derechos ARCO que señala la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Y aún en esos casos los nombres de los participantes son confidenciales y no se le podrá informar quién dijo qué, a menos que el participante así expresamente lo autorice.

En caso de que **PQR PLANNING QUANT** reciba material, información o productos para llevar a cabo el estudio, le solicitaremos instrucciones necesarias para su manejo, incluyendo aspectos legales, de salud, de seguridad de la información, o cualquier otro que sea necesario para su adecuado almacenamiento, manejo y destrucción. En caso de no proporcionar instrucciones para su manejo, **PQR PLANNING QUANT** los custodiará de

acuerdo con los resultados del análisis de riesgos respecto a la seguridad de la información realizado de acuerdo con los criterios de la ISO 20252:2019.

**PQR PLANNING QUANT** resguarda en electrónico los materiales e información del estudio que le sean proporcionados por un plazo de 24 meses a partir de su recepción. Si usted requiere que los materiales o información se conserven por un periodo diferente, deberá notificarlo a **PQR PLANNING QUANT** con la debida anticipación. Después de este plazo se procederá a destruir dicha documentación electrónica, la documentación en papel, que se genere durante el proyecto, únicamente se conservará por doce meses. Todo el material electrónico será eliminado de nuestra base de datos, mientras que el material en físico será triturado.

Para los estudios cuantitativos y cualitativos, de ser requerido y su solicitud expresa, se informará la cantidad de personal empleado en el estudio, como por ejemplo el número de encuestadores, supervisores o moderadores. La cantidad de personal empleado se calcula en función de la metodología específica del estudio.

**PQR PLANNING QUANT** tiene como estándar operar para estudios cara a cara con equipos conformados normalmente por hasta 5 entrevistadores y un supervisor y para telefónicos, no mayor a 15 entrevistadores por un supervisor. De esta manera, la labor de supervisión del trabajo de campo se realiza de manera directa y no se abandona un punto de muestreo sin haber concluido completamente y a satisfacción el número de entrevistas programadas, en caso de que aplique así la metodología y salvo por causas ajenas a nuestra operación. La plantilla de supervisores es coordinada por uno o más coordinadores de proyecto. Los coordinadores aseguran que el levantamiento se realiza conforme a la metodología del estudio. Adicional a lo anterior, y para asegurar la calidad de los levantamientos **PQR PLANNING QUANT** realiza auditorías *in situ* o mediante la grabación de los audios de entrevistas.

En encuestas de salida y conteos rápidos la cantidad de supervisores varía de acuerdo con la distancia entre las secciones y casillas electorales de la muestra. El promedio de encuestadores por supervisor es normalmente entre ocho y diez.

Para estudios con muestras probabilísticas, normalmente las tasas de respuesta se calculan obteniendo el cociente del total de los intentos hechos antes de obtener una encuesta efectiva entre el número de encuestas efectivas en el estudio. De ser requerido y a solicitud expresa, se le informará la tasa de respuesta en el estudio y el cálculo para su obtención, así como otras posibles tasas de respuesta específicas del estudio.

Los estudios con muestras no probabilísticas se seleccionan muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, es decir, no todos los sujetos del universo tienen alguna probabilidad de ser seleccionados para participar en el estudio. Las muestras no probabilísticas se pueden emplear en encuestas piloto con el fin de validar los métodos e instrumentos de aplicación.

De ser requerido y a solicitud expresa, **PQR PLANNING QUANT** le puede proporcionar información adicional a la establecida en la propuesta, cotización o reporte de resultados. Si para la obtención del requerimiento se requieren actividades adicionales, se analizarán para su elaboración y serán, en su caso cotizadas por separado.

Durante el desarrollo del proyecto, **PQR PLANNING QUANT** le enviará en electrónico, los cuestionarios o guías de tópicos para estudios cuantitativos y cualitativos respectivamente, en espera de su aprobación (a menos que los instrumentos sean otorgados por usted desde un inicio). Dicho instrumento se entenderá por aceptado para continuar con el siguiente proceso del proyecto cuando sea autorizado por el mismo medio.

Es responsabilidad de **PQR PLANNING QUANT** la calidad de los servicios prestados, aún en el caso de subcontratar alguna etapa del estudio. De ser requerido y a solicitud expresa, se le informará sobre la identidad de cualquier subcontratista. En caso de que el proyecto

lo requiera, y principalmente para minimizar las tasas de no respuesta, se darán incentivos a los informantes en el estudio, cuidando siempre la imparcialidad de respuestas. De ser requerido y a solicitud expresa, se le informará el tipo de incentivo utilizado en el estudio convenido previamente entre las partes.

En caso de investigaciones cualitativas como grupos focales y entrevistas a profundidad y etnografías deberán haber transcurrido al menos seis meses desde que los informantes participaron por última vez en un proyecto de investigación cualitativa del mismo tema o, en su caso, tres meses en un proyecto de investigación cualitativa de otro tema. Esto se evidencia utilizando una base de datos de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercados y Opinión Pública (AMAI).

Los informantes para las investigaciones cualitativas se reclutan normalmente a través de la aplicación de un filtro de selección por persona. De ser requerido y a solicitud expresa, se le informará la metodología particular de reclutamiento de informantes en el estudio. Siendo importante señalar que, los datos identificables de los participantes son confidenciales y se deben cumplir todas las garantías dadas a los participantes, razón por la que en ninguno de los casos se les proporcionará los nombres completos de los mismos; por lo que sí los requiere, deben de ser solicitados previamente a la realización de las sesiones, para que los participantes puedan dar su consentimiento.

En caso de investigaciones que requieran de datos secundarios usted podrá solicitar la información y la naturaleza de los datos de origen.

En caso de tratarse de un estudio multicliente o sindicado, esto se debe ver reflejado en la propuesta o cotización, el no mencionarlo da por hecho que esto no aplica.

Si es un estudio continuo, la periodicidad de cada uno de los levantamientos se debe especificar en la cotización, el no mencionarlo da por hecho que esto no aplica.

Para poder entrevistar a niños, niñas y adolescentes o participantes considerados vulnerables, **PQR PLANNING QUANT** los aborda con respeto, accesibilidad e inclusión. Se debe obtener el consentimiento de madre, padre o tutor de los menores o adultos en condición de tutelaje, después de proporcionarles información suficiente sobre el estudio. Es importante precisar que **PQR PLANNING QUANT** entiende niños, niñas y adolescentes a las personas comprendidas entre de cero a 17 años con 364 días cumplidos. Podrán existir algunas situaciones particulares dónde se tenga que revisar, pero en lo general se acata la normatividad que aplica en la República Mexicana.

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, **PQR PLANNING QUANT** considera como participantes en situación de vulnerabilidad aquellas personas o grupos que por sus características físicas o sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir afectaciones a sus derechos humanos.

En todos los casos se validará al personal de campo. Las personas que realicen entrevistas reciben capacitación del estudio del cliente previo a iniciar el levantamiento de información, y a las y los moderadores con base en su experiencia y credenciales participan en un debriefing para comprender con profundidad los objetivos del estudio para generar una guía de tópicos y conducir la metodología adecuadamente.

Es importante resaltar que los resultados de la investigación cualitativa no se pueden proyectar en la población general debido a la selección de la muestra, los métodos de entrevista y el tamaño de la muestra.

En las metodologías por observación, como por ejemplo mystery shopper, la selección de la muestra está sujeta a los lugares en donde haya una mayor presencia de sujetos del universo, muchas veces esto lo define el propio cliente. Los resultados pueden o no proyectarse al universo dependiendo de la selección de la muestra y del tamaño de esta. Para este tipo de ejercicios, muchas veces es complicado contar con supervisión directa, por lo cual, se opta por obtener las grabaciones de audio y en el mejor de los casos de video del levantamiento para su validación y garantía de calidad.

La relación y actuación de **PQR PLANNING QUANT** con usted será regida por el Código de Ética de la AMAI y el proyecto se desarrollará en estricto apego con los lineamientos de la norma ISO 20252:2019, el estándar ESIMM V3.0, la norma ISO 9001:2015, y leyes y reglamentos aplicables, por lo que ponemos a su disposición el correo electrónico [contacto@planningquant.com](mailto:contacto@planningquant.com) en el cual con gusto estamos a sus órdenes para recibir cualquier tipo de opinión, queja, sugerencia o comentario que guste expresarnos.

Reiterando nuestro compromiso con la calidad en nuestros estudios y servicios,

Iván Castro Rivadeneyra

Director General de Planning Quant

