

ISO 20252

NUEVA CERTIFICACIÓN

Mendoza Blanco y Asociados, primera agencia certificada en ISO 20252, versión 2019, en México y en el mundo.



Es un orgullo para AMAI tener entre sus miembros a la Agencia Mendoza Blanco & Asociados, S.C., primera empresa certificada tanto en México como en el mundo en la norma de calidad para la investigación de mercado, social y de la opinión ISO 20252 en su versión 2019.

Esta agencia, mejor conocida como MEBA, tiene una trayectoria de más de treinta años en el mercado. Trabaja principalmente para el sector público, destacando la realización de estudios de carácter político-electoral.

Erica Alejandra Mendoza, directora asociada de la agencia, comenta que se incorporaron a la AMAI en febrero del año pasado, con el fin de participar en la profesionalización del gremio en ambas direcciones, aportando y recibiendo conocimiento. Ya como miembros de AMAI, decidieron formalizar los procesos que habían identificado y se prepararon para su auditoría de certificación con el organismo QS Mexiko. El pasado 30 de abril obtuvieron la certificación.

Los directivos de MEBA reconocen grandes beneficios derivados del proceso de certificación, como la concientización sobre la importancia de documentar y desarrollar la cultura del registro de evidencias, identificar áreas de mejora y desarrollar la visión estratégica de la empresa; asimismo, consideran que las firmas del gremio deben estar en constante mejora, por lo que la certificación y los lineamientos de calidad establecidos en el ámbito

internacional ayudan a perfeccionar continuamente los procesos, lo que se traduce en una mejor oferta para los clientes.

La norma ISO 20252:2019, después de un arduo trabajo, fue liberada el pasado 1 de marzo. La actualización estuvo a cargo del Comité Internacional ISO/TC 225 de Investigación de Mercado, Social y de la Opinión, del cual México es miembro participante. En este documento se incluyen conocimientos, el análisis de datos, un vocabulario y los requisitos del servicio. Esta revisión integral pretende ayudar a los investigadores y a los clientes de la investigación a respaldar y alentar niveles de calidad mayores y más consistentes en la prestación de servicios de investigación, incluyendo la búsqueda de *insights* y el análisis de datos.

Dada la velocidad con que la tecnología continúa impulsando la evolución de la investigación, la actualización de esta norma asegura que mantendrá su vigencia en el futuro. La norma incorpora y reemplaza la norma ISO 26362:2009, *Paneles de acceso para la investigación de mercado, social y de la opinión, vocabulario y requisitos del servicio*. También incorpora los requisitos de la norma ISO 19731:2017, *Análisis digital y análisis web para fines de investigación de mercado, social y de la opinión, vocabulario y requisitos del servicio*, que seguirá disponible como norma independiente.

La investigación de mercado, social y de la opinión es un sector global en el que participan profesionales que comercializan y desarrollan productos, servicios y políticas en múltiples ciudades, regiones y países, y adaptan sus estrategias a los factores



económicos y culturales únicos de cada región. Esta norma ayudará a asegurar que independientemente de dónde se realice la investigación, ésta cumpla con los mismos estándares de calidad en la gestión de sus riesgos.

Además, cuando se busque ayuda profesional para realizar una investigación, la norma supone un punto de referencia uniforme que permite evaluar la solidez de los procesos y procedimientos en la entrega de servicios de investigación, insights y datos. Los consumidores y los ciudadanos se benefician indirectamente con una investigación de alta calidad, porque fabricantes y proveedores pueden desarrollar mejores productos y servicios, al permitir a los responsables de las políticas tomar mejores decisiones.

La nueva norma establece orientaciones y requisitos relativos a la forma como los estudios de investigación se planifican, encargan, ejecutan, supervisan y reportan a los clientes, y proporcionan un marco para:

- ⇒ Los clientes, quienes disponen de una orientación sobre qué pueden solicitar
- ⇒ Los proveedores de investigación, quienes saben qué se espera de ellos
- ⇒ Los países que carecen de normas nacionales Mejorar la calidad de la investigación y la profesión
- ⇒ Fortalecer la cadena de suministro de la investigación a través de requisitos sobre subcontratación
- ⇒ Enfatizar la importancia y el valor de la investigación, los insights y los datos en los negocios y en la sociedad.

Según explica Don Ambrose, presidente del comité técnico de ISO, quien con los miembros participantes de diferentes países revisó la norma, “ISO 20252 es una herramienta imprescindible para el sector de investigación de mercado. Los usuarios de todo el mundo (empresas, gobiernos, institutos de investigación, asociaciones de consumidores, universidades y agencias de marketing y publicidad) se beneficiarán con la compatibilidad global,

ISO 20252:2019 cubre todas las etapas de un proyecto de investigación, desde el contacto inicial entre el cliente y el proveedor del servicio hasta la presentación de los resultados al cliente. Esta tercera edición se actualizó para reflejar las metodologías de investigación más novedosas, así como para incorporar nuevos contenidos, como la Norma ISO 26362:2009, que abarca la gestión y el uso de los paneles de acceso.

ISO 20252:2019 fue desarrollada por el comité técnico ISO/TC 225, Investigación de Mercado, Social y de la Opinión, cuya secretaría está a cargo de la Asociación Española de Normalización UNE, miembro de ISO en España. Puede adquirirla a través del organismo nacional de normalización ISO o en la tienda ISO <https://www.iso.org/standard/73671.html>

la trazabilidad de los datos y la garantía de mejora continua. Además, permitirá a los clientes obtener información global compatible, comparable y homogénea, con la que tomarán decisiones mejor informadas sobre los proveedores del servicio”.

Actualmente, más de 315 organizaciones de investigación cuentan con certificación por terceros según la Norma ISO 20252, y más de cincuenta están certificadas conforme a la norma que la acompaña, ISO 26362.

Actualmente 32 países participan en el comité ISO-TC/225. México es uno de los 17 miembros participantes.

Visite el sitio web oficial de ISO 20252 para obtener más información: <https://committee.iso.org/sites/tc225/home/about.html>



Jorge A. Valdés

Jorge A. Valdés, con 35 años de experiencia como cliente y también como proveedor de servicios de investigación, es orgullosamente director general de EVAMERC, dirige el Comité de Promoción de la Calidad en AMAI y es además el secretario técnico del Comité ISO-TC/225 en México. Ha sido catedrático en el ITESM y en la EGADE de la misma institución.

Ha estado felizmente casado por casi treinta años, es padre de dos maravillosos hijos y apasionado promotor de la familia.