	ESPECIFICACIÓN MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD		Código: PET-E03
	Versión: 07	Fecha de emisión de documento: 01 de octubre de 2024	
DOCUMENTO NO CONTROLADO			

ESPECIFICACIÓN PARA EL MANEJO DE LA CONFIDENCIALIDAD DURANTE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Este documento incluye el proceso que se debe tener en cuenta para el manejo de la confidencialidad durante todo el proceso investigativo contratado. Se debe tener en cuenta que esta especificación tiene en cuenta los estudios cuantitativos cualitativos y por Observación.


CONTENIDO

1. Manejo confidencialidad a nivel de:
 - a. Colaboradores/ empleados
 - b. Clientes
 - c. Proveedores
 - d. Contratistas
 - e. Participantes de estudios

- a. **Colaboradores/ empleados:** Durante el proceso de contratación, a todos los nuevos colaboradores se les solicita firmar junto a su contrato de trabajo, un **CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD**, donde se especifica lo siguiente:
 - Toda la información que se obtenga como resultado de un estudio de investigación de mercados desarrollados para clientes de Consumer & Insights, son de propiedad única y exclusiva de la empresa y por lo tanto no se puede hacer uso de esta información fuera de la empresa.
 - No se pueden hacer copias electrónicas o escritas de cualquier tipo de información que en Consumer & Insights se maneje en el desarrollo de sus actividades productivas.
 - Por ningún motivo el empleado podrá sustraer material de trabajo que esté relacionado con los proyectos a clientes y material de la empresa como tal, para usos personales o de TERCEROS.
La firma de este documento se renueva cada vez que se renueva el contrato de trabajo.

Por otro lado, se lanzará anualmente programa de capacitación para asegurar que todo el equipo de Consumer conozca a detalle la importancia de la protección de los datos personales y cumpla a cabalidad con las políticas definidas por la compañía.

- b. **Clientes:** Para poder garantizar a los clientes que los resultados de las investigaciones de mercado realizadas, no son utilizados para otros estudios y que no serán revelados a ningún ente externo a su organización, Consumer & Insights adelanta dos actividades, según lo requiera el cliente:
 - Firma de **CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD**, ya sea que este sea emitido por Consumer & Insights o enviado por el cliente. Dicho contrato será parte integral del proceso de contratación y reposará junto a los documentos administrativos del proyecto.

	ESPECIFICACIÓN MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD		Código: PET-E03
	Versión: 07	Fecha de emisión de documento: 01 de octubre de 2024	
DOCUMENTO NO CONTROLADO			

Dentro del **CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD** se deberán incluir las siguientes aclaraciones:

- **C&I** podrá publicar los resultados de una investigación con fines educativos, académicos u otros, solo en los siguientes casos: **1.** Si ha realizado el proyecto de investigación por cuenta propia, o **2.** Si la publicación de resultados ha sido acordada contractualmente con el cliente propietario de la información, y éste ha consentido tal publicación.

Sin embargo, se debe aclarar que la presentación de los resultados es completamente diferente a la interpretación que se le dé a los mismos, por lo tanto, cuando se realicen publicaciones de resultados, **C&I** no se hace responsable de las interpretaciones que personas ajenas a la compañía puedan hacer de los datos publicados.

En el t mplate propuestas CI GCO-R10, se ha definido un párrafo especifico de Consideraciones y especificaciones técnicas, donde se da a conocer el tratamiento de confidencialidad del proyecto y sus registros según lo dispuesto en los requisitos la norma internacional ISO20252;2019.

c. Contratistas externos:

Mejoramos nuestros procesos para seleccionar a los contratistas externos que procesan datos personales con base en su capacidad para cumplir con los requisitos de protección de datos definidos por Consumer. Esto significa que todos nuestros contratistas externos firman un acuerdo de confidencialidad que incluye cláusulas de protección de datos tan estrictas como las que firma Consumer con sus clientes.

En este sentido, ningún Contratista puede transferir ningún dato personal fuera de la entidad a menos que se garantice las medidas de seguridad adecuadas y se obtenga el consentimiento del cliente.

Además, nuestros proveedores no pueden subcontratar parte de sus servicios de procesamiento de datos con terceros sin la aprobación previa de Consumer. Para poder garantizar que la información de los clientes y los participantes no será revelada a ningún tercero ajeno a la organización.


Esta información será dada a conocer al contratista a través de la orden de servicio GCI-R19.

d. Participantes:

En Consumer & Insights, usamos técnicas de anonimización para proteger los datos personales de nuestros participantes como parte de nuestras operaciones de recolección de datos, de modo que el acceso a ellos quede restringido a nuestros equipos de campo y operaciones.

Los métodos de confidencialidad de los participantes se manejan de acuerdo al tipo de participante y la metodología de recolección:

Sesiones de grupo participantes contactados por C&I: Debido a que estos participantes deben cumplir con perfiles específicos, cuando asisten a las sesiones de grupo deben diligenciar el documento Filtro Estudios Cualitativos GOP-R05, donde firman el acuerdo de confidencialidad de sus datos personales, de la información que reciben confirman que su participación es voluntaria y dan consentimiento para ser grabados en audio, y en video.

	ESPECIFICACIÓN MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD		Código: PET-E03
	Versión: 07	Fecha de emisión de documento: 01 de octubre de 2024	
DOCUMENTO NO CONTROLADO			

Sesiones de grupo participantes extraídos de bases de datos enviadas por el cliente y con referidos:

Debido a que este tipo de participantes no debe diligenciar el filtro antes de entrar a las sesiones de grupo, el moderador debe darle a conocer sus derechos como participantes antes de iniciar a abordar las preguntas específicas de la guía. Toda la información que proporcione el moderador a los participantes debe quedar grabada ya sea en audio o en video. Las aclaraciones que se deben realizar son:

- ✓ La participación es voluntaria y pueden abstenerse de participar o de responder preguntas que no consideren pertinentes.
- ✓ Son grabados en audio y en video con el fin de que la información obtenida pueda ser transcrita.
- ✓ Sus datos personales como nombre, edad, ocupación, entre otros que sean indagados a través de la sesión de grupo serán usados de forma confidencial, por lo que no serán difundidos a terceros.
- ✓ Toda la información que se trate y se vea dentro de la sesión de grupo es confidencial y no debe ser revelada a terceros fuera de la sesión de grupo.

Sesiones de grupo con participantes niños y/o personas vulnerables: Para estos casos alguno de los dos padres o acudiente, debe firmar el consentimiento de participación y el filtro de reclutamiento.

Entrevistados a quienes se les entrega obsequio por su participación: Dentro de la descripción detallada del tipo de obsequio sus condiciones y restricciones, se le darán a conocer a los participantes sus derechos.

Entrevistados a quienes NO se les entrega obsequio por su participación: Debido a que hay segmentos a los que no se les hace entrega de obsequio al finalizar la entrevista, se realiza el registro sus datos, en la Planilla de Participación, donde se incluye una casilla que dice lo siguiente: "Mis derechos como participante me fueron informados".

Participantes de estudios etnográficos/ seguimiento con diarios: Es de vital importancia que en la construcción del diario de campo, se incluya la declaración del manejo de la confidencialidad de la información recolectada, esta información debe ser tomada del Formato de guía GOP-R14 y esta a su vez será firmada por el participante.

Encuestados presenciales estudios cuantitativos: A todos los encuestados sin excepción se les informara acerca de la política de confidencialidad de C&I, así como de las disposiciones legales de la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012, que protegen sus datos personales.

Adicional se informará al participante que se usaran métodos de geolocalización durante la toma de cados, el participante deberá otorgar su consentimiento.

**ESPECIFICACIÓN MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD**Código: **PET-E03**

Versión: 07

Fecha de emisión de documento: 01 de octubre de 2024

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Encuestados telefónicos estudios cuantitativos: A todos los encuestados sin excepción se les informara que la llamada puede ser grabada y monitoreada, así mismo se les informara acerca de la política de confidencialidad de C&I, y de las disposiciones legales en la **Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012**, que protegen los datos personales de los encuestados.

- Tanto la política de confidencialidad de C&I, como lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 quedan registrados en el Formato de Cuestionario GOP-R28.

Observaciones (Incluye Mystery shopper): Consumer & Insights ha tomado precauciones para asegurar que los participantes y las personas observadas (Incluyendo aquellas que no sean conscientes de que están siendo observadas) no sean identificados, se vean perjudicados u obtengan un efecto negativo como resultado de su participación.