



Declaración de Aplicabilidad ISO 20252

SMART ANALYTICS, S.L.

Smartme Analytics opera en el sector de la medición crossmedia y el análisis avanzado de audiencias basado en datos reales de comportamiento digital. El mercado continúa evolucionando hacia un modelo data-driven, en el que la integración de fuentes de datos observacionales y declarativos es clave para ofrecer una visión completa del consumidor.

Durante el ciclo 2025-2026, el sector se caracteriza por:
La convergencia entre medios digitales, televisión conectada (CTV) y plataformas de streaming, que exige nuevas metodologías de medición unificada.
Un creciente interés de anunciantes y agencias por modelos de atribución más precisos y por la optimización en tiempo real del gasto publicitario.
Una mayor sensibilidad hacia la privacidad y la gestión ética del dato, impulsada por la aplicación del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial y el refuerzo normativo en materia de cookies y consentimiento.
La competencia tecnológica en soluciones basadas en IA y machine learning para el análisis predictivo de audiencias.

Smartme Analytics mantiene su posición de referencia en este entorno gracias a su plataforma observacional propietaria y su panel de usuarios gestionado mediante Smartme App, que permite recopilar información en tiempo real sobre el uso de medios, aplicaciones y dispositivos. Las soluciones "Consumidor 360º" y "Rendimiento Digital" se consolidan como herramientas diferenciales de perfilado comportamental, benchmarking y análisis de cobertura incremental en campañas crossmedia.

La capacidad de ofrecer medición integral, datos precisos y cumplimiento normativo (especialmente en protección de la información y privacidad) constituye un elemento crítico de competitividad y sostenibilidad dentro del sector.

ALCANCE DEL SISTEMA

Los sistemas de información que dan soporte a los procesos de extracción, transformación de data para el análisis de mercados, la medición de audiencias y campañas de publicidad cross media mediante tecnología observacional propietaria, de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad R09 de 09/10/2024.

Requisitos de APLICABILIDAD

ISO 20252. Anexo A. Muestreo incluyendo paneles de acceso

Nivel 1	Nivel 2	Requisito	Aplica	Aplicabilidad	Madurez	Responsable	Medidas de control
A.01. General	A.01. General	<p>El proveedor de servicios que ofrezca servicios de muestreo, ya sea directamente o como servicios subcontratados, se ajustará a lo dispuesto en el anexo A. El anexo A cubre requisitos importantes para los paneles de acceso. Hay otros requisitos para los paneles de acceso en los anexos E y E. El anexo A se leerá en el contexto de la cláusula 4. El proveedor de servicios documentará los métodos y procesos asociados con las metodologías de muestreo y las fuentes de muestreo. El prestador de servicios informará a los clientes de cómo se ha contratado a los participantes para contribuir a la investigación, distinguiendo claramente entre dos tipos principales de muestras:</p> <p>a) muestras probabilísticas; y b) muestras no probabilísticas;</p> <p>y cuatro tipos principales de fuentes:</p> <p>1) acceder a paneles compuestos por participantes que hayan dado su consentimiento para ser miembros con el fin de participar en actividades de recopilación de datos de investigación;</p>	Sí	La captación de panelistas se realiza a través de técnicas growth hacking en redes sociales como facebook, instagram, google. También a través de estrategias gamificadas con los propios panelistas, ofreciéndoles incentivos por invitar a amigos, familiares, etc. Sobre la base universal de todos los usuarios de la comunidad, se conforma el panel representativo de la muestra sobre la que se trabaja, con base en la representación sociodemo del INE, en relación con la población digital española. Smartme utiliza la fuente de datos de participantes que, debidamente informados, hayan otorgado su consentimiento a participar en actividades de recopilación de datos para la investigación de consumidores, mercados y medición de audiencias y publicitaria.		Responsable del Sistema de gestión ISO	731 - Doc. FP-02 Recursos Humanos

		<p>2) bases de datos creadas para fines distintos de la participación en actividades de recopilación de datos de investigación, como bases de datos de clientes con fines de comercialización;</p> <p>3) datos estadísticos (por ejemplo, censo nacional, datos geográficos, datos de envío postal, registro nacional de identidad); y</p> <p>4) otras fuentes, incluido, entre otros, el muestreo fluvial.</p>					
A.02. Muestreo	A.02.01. General	<p>El proveedor de servicios confirmará a los clientes el diseño de la investigación y los métodos que se utilizarán para seleccionar muestras con fines de investigación. Esto se documentará para permitir la replicación futura si es necesario. El proveedor de servicios registrará e informará a los clientes de cualquier hecho pertinente, como sesgos de muestreo que puedan reducir la proyección de una muestra a una población o universo objetivo definido.</p> <p>En el momento de cotizar y/o planificar el proyecto, el proveedor de servicios informará al cliente si se va a utilizar un muestreo específico, es decir, si la información de elaboración de perfiles se va a utilizar con fines de segmentación.</p> <p>El proveedor de servicios se asegurará de que el diseño de la muestra utiliza un procedimiento de selección específico (por ejemplo, estratificación, agrupación, asignaciones) y es rastreable. El proveedor de servicios será transparente sobre los tipos de preguntas de preselección y su uso previsto. El proveedor de servicios comprobará la conformidad de las características de las muestras, incluidas las muestras facilitadas por terceros, con los criterios de muestreo de los proyectos de investigación. El requisito de comprobación se aplica al trabajo de campo realizado por el proveedor de servicios y/o los subcontratistas..</p> <p>Cuando se utilicen bases de datos de clientes, el proveedor de servicios confirmará con los clientes cómo se utilizan dichas bases de datos y abordará cualquier posible limitación..</p> <p>NOTA En el caso de trabajos realizados por subcontratistas, la comprobación puede implicar informar a los subcontratistas de las características requeridas de la muestra y verificar que las muestras obtenidas se ajustan a estas especificaciones..</p>	Sí	<p>Smartme cuenta con un panel book que se comparte con los clientes, en la información comercial que se le ofrece para la contratación del servicio. Se informa a los clientes de los posibles sesgos de muestreo que puede tener el panel, al ser un panel digital, incentivado, y con un trackeo profundo de la actividad digital, activos, geolocalización y audiomatching. Los miembros del panel de Smartme se incorporan a través de la descarga y registro en la aplicación móvil Smartmeapp, registrado en los stores de google y de Apple. Para el registro se le realizan unas preguntas previas como edad, género, código postal, telf y mail. Además, posteriormente se les realiza un cuestionario socio demo que se pone a disposición de los clientes en caso de solicitarlo. No obstante, una vez accedido al panel, la data e información de uso de los activos se realiza mediante tecnología observacional, que se puede completar con consultas declarativas en caso de requerirlo algún servicio. Smartme, cuenta con la app de Smart TV y también tiene un extensor del navegador para ordenadores de sobremesa, como fuente de data. Por último, SMARTME cuenta con un gestor de la Comunidad, que es un Dashboard de control de la Comunidad.</p>		Ventas	<p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p> <p>176 - Doc. PCO Política de Confidencialidad</p> <p>258 - Doc. PD Documento de seguridad</p> <p>253 - Doc. PIN Política de Incentivos</p> <p>252 - Doc. PPR Política de Privacidad</p> <p>318 - Doc. PSI Política de Seguridad de la Información</p>
A.02. Muestreo	A.02.02. Tamaño de la muestra	<p>El proveedor de servicios responsable del diseño de la investigación o del análisis de los datos recomendará tamaños de muestra basados en aportaciones suficientemente detalladas de los clientes para garantizar que las variaciones de muestreo en las muestras y en cualquier subgrupo pertinente para el análisis sean aceptables para los fines previstos. El proveedor de servicios debe describir las fortalezas y limitaciones de los tamaños de muestra que recomienda.</p> <p>NOTA 1 no se aplica. Cuando un proveedor de muestras no diseñe la investigación ni analice los datos, este requisito</p> <p>NOTA 2 Los aportes de los clientes pueden incluir el grado de riesgo con el que se sienten cómodos, las expectativas de los tamaños de los efectos y las submuestras específicas que les interesan.</p>	Sí	<p>Smartme dispone de un universo de más de 130.000 usuarios registrados en Smartmeapp; si bien se mantienen activos, entren en la muestra alrededor de entre 12 y 15.000 individuos, para extraer aquellos grupos de panelitas que han otorgados los consentimientos específicos en función de las necesidades del servicio (geolocalización, audio, etc...). SMARTME en su gestor de la Comunidad tienen ya más de 150k usuarios registrados.</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	<p>272 - Doc. FP-04 Recursos Externos</p> <p>275 - Doc. FP-04-01 Evaluación de Proveedores</p> <p>18 - Doc. RE-013 Listado de Proveedores Homologados</p> <p>45 - Doc. RE-014 Acuerdo de Colaboración</p> <p>48 - Doc. RE-016 Evaluación de Proveedor</p> <p>52 - Doc. RE-017 Contrato con Proveedor</p>
A.02. Muestreo	A.02.03. Selección y diseño de la muestra	<p>El proveedor de servicios garantizará:</p> <p>a) las entrevistas completadas contenidas en los conjuntos de datos finales representan las poblaciones objetivo y los objetivos de cualquier diseño de investigación; y</p> <p>b) las cuotas o los criterios de selección utilizados en las selecciones de muestras son rastreables. Esto incluye proporcionar información sobre la mezcla de fuentes de muestras, el uso de la tecnología de enrutamiento de muestras y los incentivos ofrecidos a los participantes.</p>	Sí	<p>La muestra del panel de Smartme se extrae del universo de miembros de su comunidad, a todos los que se les ha realizado el cuestionario de acceso, y de todos ellos se extrae el panel representativo de la población objeto. Esta representativa se acredita con el cruce que los propios clientes pueden hacer en relación con los datos de susurios/clientes propios que tienen en sus bases de datos. Puesto que esas muestras de</p>		Ventas	<p>27 - Inf. Acceso a SMARTME APP integrado en la aplicación</p> <p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p>

				usuarios cuadran validan la representatividad de la muestra.			
A.02. Muestreo	A.02.04. Transparencia del muestreo	<p>A.2.4.1 Transparencia del proveedor de la muestra</p> <p>El proveedor de servicios pondrá a disposición de los clientes, si así lo solicitan, información sobre cualquier proceso de desarrollo de muestras. En función del método de muestreo específico utilizado, esto incluirá: a) una descripción de los marcos o fuentes de muestreo de los que se extraen las muestras, que incluya: el tipo de fuentes de muestreo utilizadas (por ejemplo, un panel de acceso, una muestra fluvial, una muestra dinámica, tráfico de internet, clientes, listas de asociaciones); cómo se integran las nuevas muestras en el marco de muestreo, cómo se construyen o adquieren las muestras, incluidos los subcontratistas utilizados; métodos de validación, y cuántos casos se han excluido como resultado de la validación de datos, incluidos los métodos utilizados para sustituir los casos que faltan, de modo que los datos reflejen las poblaciones objetivo (en el caso de muestras no probabilísticas);</p> <p>b) procedimientos utilizados para reclutar a posibles participantes para paneles, comunidades o programas de investigación en curso;</p> <p>c) invitación(es) de participación, recordatorios e instrumento(s) de recopilación de datos utilizados;</p> <p>d) los procedimientos utilizados para limpiar y actualizar la muestra, incluido cualquier seguimiento del rendimiento de la participación individual en la investigación, los controles de calidad para minimizar la satisfacción o el fraude, y las medidas adoptadas cuando se identifique dicho comportamiento;</p> <p>e) procedimientos de apoyo a los participantes (por ejemplo, encuesta o servicio de asistencia de panel);</p> <p>f) el tipo o tipos de incentivos ofrecidos a los participantes y la forma en que se administran dichos incentivos;</p> <p>g) los métodos de muestreo utilizados para seleccionar participantes potenciales de marcos de muestreo o equivalentes, y los métodos utilizados para garantizar que las muestras representen o describan (en el caso de muestras no probabilísticas) poblaciones objetivo, incluidas las cuotas o los métodos de mezcla de muestras utilizados; NOTA Los proveedores de muestras pueden ofrecer algunos o todos los siguientes servicios: paneles de acceso; intermediación de muestras (práctica de compra y reventa de muestras); agregación de muestras (práctica de combinar o agregar múltiples fuentes de muestras); y la tecnología de enrutamiento o el acceso a la tecnología de enrutamiento.</p> <p>h) los criterios específicos utilizados en las selecciones de muestras, como cuotas u otros criterios de filtrado;</p> <p>i) cualquier procedimiento establecido para maximizar la coherencia de las muestras para el seguimiento o seguimiento de los proyectos;</p> <p>j) si procede, información sobre errores de muestreo u otra información que pueda utilizarse para describir la calidad de la muestra;</p> <p>k) cuando se invite a muestras de participantes: recuentos del número de unidades de muestra extraídas y solicitadas; el número de correos electrónicos rebotados (que alternativamente pueden contarse y eliminarse a nivel de panel); el número de entrevistas parciales; y el número de entrevistas completas y completadas y las razones de cualquier diferencia en las muestras planificadas y logradas y cómo se abordaron los problemas a este respecto;</p> <p>l) cuando se invite a muestras de participantes, las tasas de participación, incluida la definición y el método de cálculo de las muestras no probabilísticas, o las tasas de respuesta, incluida la definición y el método de cálculo de las muestras probabilísticas;</p> <p>m) cuando se utilicen enrutadores o métodos similares: recuentos del número de participantes potenciales examinados; cualquier criterio específico utilizado; el número de participantes que cumplen los requisitos; las normas relativas al número de</p>	Si	Smartme dispone de a disposición de los clientes un dashboard de control de evolución toda la comunidad de usuarios, con su usuarios registrados, permisos concedidos, activos, incentivos otorgados, etc. De ese dashboard se les puede hacer entrega de informes a los clientes que los solicitan. 1 vez año se revisa el panel book para adaptarlo a la realidad del INE. En cada una de las mediciones de campaña se informa al cliente de la muestra concreta utilizada.		System Administrator	241 - Doc. RE-112 Informes finales

		<p>proyectos de investigación a los que están expuestos los participantes; y el tiempo de permanencia en los routers;</p> <p>n) documentación sobre métodos que se sabe o se sospecha que producen sesgo en las selecciones de los participantes;</p> <p>o) una declaración sobre la capacidad de los paneles o las muestras para representar o describir con precisión (en el caso de muestras no probabilísticas) cualquier población destinataria prevista y, en su caso, el tipo y el alcance de los errores asociados al uso de muestras probabilísticas y no probabilísticas;</p> <p>p) dedaraciones sobre posibles errores de muestreo.</p>					
A.02. Muestreo	A.02.04. Transparencia del muestreo	<p>A.2.4.2 Transparencia del usuario de la muestra</p> <p>El prestador de servicios informará al cliente de que se dispone de la siguiente información y la pondrá a su disposición previa solicitud:</p> <p>a) marcos de muestreo o equivalentes, fuentes y métodos de muestreo utilizados;</p> <p>b) fechas del trabajo de campo;</p> <p>c) media o mediana de la duración del cuestionario o de la entrevista;</p> <p>d) número total de entrevistas realizadas;</p> <p>e) las cuotas u otras especificaciones utilizadas en la selección de muestras;</p> <p>f) evaluadores, cuestionarios, guías de debate y otros instrumentos y documentos pertinentes de recopilación de datos;</p> <p>g) recuentos del número de participantes cuya identidad se validó con éxito, cuando se utiliza la validación de identidad;</p> <p>h) descripciones de los métodos de deduplicación utilizados, el número de respuestas suprimidas como resultado, así como las medidas adoptadas para sustituir las respuestas suprimidas;</p> <p>i) medidas de participación de los participantes utilizadas y una cuenta anonimizada de cualquier participante eliminado o reemplazado debido a un mal comportamiento de investigación;</p> <p>j) información sobre la exclusión;</p> <p>k) las tasas de participación (cuando sea posible) y los métodos utilizados para calcularlas;</p> <p>l) tasas de finalización; y ;</p> <p>m) previa solicitud, si se ha subcontratado alguna parte del proyecto y, en caso afirmativo, a qué organizaciones.</p>	Sí	Smartme cuenta con una tecnología observacional de conocimiento del usuario. Una vez registrado en la Comunidad, todo el rastreo que se le realiza para obtener la data que debidamente tratada con la metodología de business intelligence y data scientist es pasiva, no se necesita intervención del panelista. De los usuarios de Smartme app se obtiene data observacional 24/7/365. Para el caso de algun trabajo de campo puramente de conocimiento del consumidor, en el entregable al cliente si se le informa de la transperencia de la muestra. 1 vez año se revisa el panel book para adaptarlo a la realidad del INE. En cada una de las mediciones de campaña se informa al cliente de la muestra concreta utilizada.		Responsable del Sistema de gestión ISO Ventas	<p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p> <p>318 - Doc. PSI Política de Seguridad de la Información</p> <p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>
A.03. Probabilidad de muestreo	A.03. Muestreos probabilísticos	El proveedor de servicios velará por que el método de muestreo particular utilizado garantice que cada persona o unidad dentro de una población objetivo o de un marco de muestreo tenga una probabilidad calculable distinta de cero de ser incluida en una muestra. Se documentarán las fuentes de datos utilizadas para seleccionar los puntos de muestreo y/o las personas o unidades individuales. El proveedor de servicios puede utilizar la ponderación posterior de los registros de los participantes para contrarrestar los sesgos en la estructura debido a la falta de respuesta, la cobertura y otras causas. Esto será rastreable para fines de replicación futura.	Sí	El equipo de científicos de datos conformados por estadísticos y matemáticos se encargan de realizar los modelos de probabilidad.		Data Science Development	<p>731 - Doc. FP-02 Recursos Humanos</p> <p>720 - Doc. RE-004 Perfil</p> <p>3 - Doc. RE-005 Relación de Personal por Puesto</p> <p>24 - Doc. RE-009 Evaluación</p>
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.01. Generalidades	<p>Las muestras no probabilísticas pueden incluir, entre otras, las siguientes:</p> <p>a) paneles de acceso (en línea o fuera de línea);</p> <p>b) interceptaciones (en línea o fuera de línea);</p> <p>c) redes sociales (en línea o fuera de línea);</p> <p>d) listas u otras fuentes de cobertura desconocidas (en línea o fuera de línea);</p> <p>e) mezcla de múltiples fuentes, incluida la entrevista en múltiples modos (por ejemplo, combinación de muestras en línea y fuera de</p>	Sí	Smartme realiza muestreos no probabilísticos a los panelistas registrados en SmartmeApp cuando el objetivo de la investigación planteada así lo requiere ya que quiere ir a algún target concreto: solo mujeres, solo a determinados grupos de edad, solo a individuos con ciertos niveles de estudios,...		Analista Comunidad Data Analysis & Customer Success	<p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>

		línea, paneles de acceso, intercepciones en línea); y f) Tecnología de router (online).					
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.02 Criterios de calidad para muestras no probabilísticas	<p>Cuando se utilicen fuentes no probabilísticas para extraer muestras para proyectos de investigación, el proveedor de la muestra documentará y pondrá a disposición de los clientes:</p> <p>a) descripciones de los marcos de muestreo u otras fuentes y métodos de los que se extrajeron, construyeron y/o adquirieron las muestras, y las poblaciones objetivo a las que se pretende representar las muestras;</p> <p>b) métodos de muestreo utilizados, es decir, el procedimiento utilizado para seleccionar a los posibles participantes de los marcos de muestreo o equivalentes, y los métodos utilizados para garantizar que las muestras representen a las poblaciones objetivo, incluidas las cuotas utilizadas;</p> <p>c) criterios utilizados en la selección de la muestra, incluida cualquier información relacionada con la falta de respuesta de la muestra;</p> <p>d) recuentos del número de unidades de muestra extraídas;</p> <p>e) descripciones de cualquier problema encontrado en las selecciones de muestras y cómo se abordó la resolución de problemas;</p> <p>f) métodos de ponderación y proyección;</p> <p>g) métodos de recogida de datos para las muestras;</p> <p>h) adecuación de las muestras a los fines perseguidos;</p> <p>i) evaluación del grado de representatividad de las muestras en las poblaciones destinatarias y de las posibles implicaciones asociadas para la calidad de los datos; si se dispone de ellos, datos pertinentes de otras fuentes que puedan utilizarse para evaluar posibles sesgos; y;</p> <p>k) información requerida para los paneles de acceso cuando se utiliza un panel de acceso.;</p> <p>En el caso de las muestras de cuota, el proveedor de servicios conocerá y definirá las poblaciones objetivo previstas en función de los criterios pertinentes. El proveedor de servicios incluirá en los planes de cuotas características pertinentes para la población general, el número de entrevistas y las fuentes y fechas de origen de los controles de cuotas.;</p>	Sí	Smartme incluye en los informes de resultados todos los criterios de calidad para muestras no probabilísticas, entre los que se incluye, entre otros, el método de muestreo utilizado, los criterios de selección de la muestra, el total de individuos a los que se ha enviado la encuesta, el total de respuestas completas, las fechas en las que se han realizado las encuestas, la ponderación realizada y el grado de representación de las muestras. Además, previamente se definen las cuotas muestrales y las poblaciones objetivas previstas		Ventas	277 - Doc. FP-09 Delivery 330 - Doc. GTM Modelo GTM
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.03 Duplicación de muestras, ID de dispositivo, cookies y objetos similares	<p>A.4.3.1 Generalidades</p> <p>El proveedor de servicios hará esfuerzos razonables para eliminar participantes duplicados, algunos de los cuales pueden resultar del uso de múltiples fuentes (por ejemplo, paneles, redes sociales, muestras fluviales) para desarrollar muestras.</p>	Sí	La muestra del panel se limpia por los científicos de datos de Smartme		Data Analysis & Customer Success	731 - Doc. FP-02 Recursos Humanos 720 - Doc. RE-004 Perfil

A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.03 Duplicación de muestras, ID de dispositivo, cookies y objetos similares	<p>A.4.3.2 Identificación del dispositivo</p> <p>Si se utiliza la identificación del dispositivo para eliminar participantes duplicados de las muestras, el proveedor de servicios utilizará una tecnología de identificación del dispositivo que sea capaz de admitir la identificación de la geolocalización y, cuando sea posible, la identificación del servidor duplicado y del servidor proxy. El proveedor de servicios será transparente en cuanto a la exactitud de su técnica e informará a los usuarios de sus limitaciones. El proveedor de servicios informará a los usuarios sobre los requisitos de protección de datos asociados al uso, la transferencia y el almacenamiento de los identificadores de dispositivos.</p>	Sí	La ISO 27001 y 27701 con los procedimientos establecidos garantizan la información a los usuarios en materia de PD y privacidad, junto con las auditorías anuales del DPO de Smartme y la EIPD.		Responsable del Sistema de gestión ISO	<p>346 - Doc. EIPD Evaluación de impacto protección de datos</p> <p>284 - Doc. FP-01 Información Documentada</p> <p>731 - Doc. FP-02 Recursos Humanos</p> <p>724 - Doc. FP-03 Infraestructuras</p> <p>272 - Doc. FP-04 Recursos Externos</p> <p>275 - Doc. FP-04-01 Evaluación de Proveedores</p> <p>352 - Doc. FP-70 Seguridad de la Información</p> <p>318 - Doc. PSI Política de Seguridad de la Información</p> <p>347 - Doc. RE-601 Contratos con encargados de tratamiento</p> <p>349 - Doc. RE-603 Transferencias de datos personales</p>
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.03 Duplicación de muestras, ID de dispositivo, cookies y objetos similares	<p>A.4.3.3 Cookies y otros objetos similares</p> <p>El proveedor de servicios solo utilizará o cooperará con terceros que utilicen cookies y otros objetos similares, incluidos los objetos compartidos locales (por ejemplo, "cookies flash") y balizas web (incluidos gifs transparentes o claros) con fines de investigación legítimos. Estos propósitos incluyen:</p> <p>a) identificación de los participantes o panelistas según sea necesario para los servicios solicitados por los participantes (es decir, para participar en paneles e investigaciones);</p> <p>b) validación y prevención del fraude, incluido el uso legítimo en tecnologías de identificación de dispositivos; y</p> <p>c) actividades de seguimiento, como la investigación de evaluación publicitaria y otros usos de investigación adecuados.</p> <p>Cuando se utilicen cookies y otros objetos similares, el proveedor de servicios deberá cumplir con los códigos industriales aplicables, incluida la separación de las actividades de investigación y marketing. En algunas jurisdicciones, esto incluye obtener el consentimiento del participante para colocar cookies y otros objetos similares en dispositivos por primera vez y colocar avisos de cookies en cualquier sitio web asociado. El proveedor de servicios informará a los participantes sobre la naturaleza, la presencia y el propósito de las cookies y otros objetos similares. Esta información se presentará en un lenguaje sencillo para que los participantes y los panelistas puedan dar su consentimiento.</p>	No	Smartme no utilizamos cookies, solo first party data de nuestros panelistas			
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.03 Duplicación de muestras, ID de dispositivo, cookies y objetos similares	<p>A.4.3.4 Otros métodos</p> <p>Cuando el proveedor de servicios utilice alternativas a la tecnología de identificación de dispositivos, cookies y otros objetos similares, dichas alternativas realizarán las funciones equivalentes con el mismo o mejor nivel de precisión y eficacia. Estos métodos incluyen otras soluciones tecnológicas, así como soluciones basadas en procesos. El proveedor de servicios documentará plenamente los resultados del proceso de de duplicación, que se facilitará a los clientes que lo soliciten de forma anonimizada.</p>	Sí	Lo realizamos para la medición de campañas publicitarias, a través de pixiles dinámicos, y estáticos. También se utilizan técnicas de matcheo de Ids de dispositivos. http://info.smartmeapp.com/smartme/cookies.php		System Administrator	723 - Doc. RE-025 Píxeles
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.04 Mezcla de muestras	El proveedor de servicios será transparente sobre el uso de la mezcla de muestras, incluidas las fuentes, los porcentajes y los métodos utilizados para la mezcla de muestras. Siempre que el proveedor de servicios lleve a cabo mezclas de fuentes de muestreo, incluida la identificación de nombres asistida por ordenador, debe considerar cuidadosamente no compartir los datos personales de los miembros del panel con un tercero sin el consentimiento del participante.	Sí	No mezclamos muestras, solo utilizamos la nuestra, sobre la que tenemos desplegada la tecnología observacional de los individuos.		Data Analysis & Customer Success	<p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p> <p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>

		NOTA Esta práctica a veces utiliza técnicas de equilibrio en la selección de muestras y puede utilizar técnicas de perfilado, puntuación o emparejamiento de muestras.					
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.05 Automatización del muestreo	<p>El proveedor de servicios que utilice o explote tecnología para procesos de muestreo automatizados (incluidos los encaminadores y los intercambios de fuentes de muestreo) deberá ser plenamente transparente sobre el proceso de automatización del muestreo, las fuentes incluidas y las tecnologías implantadas. El proveedor de servicios que utilice encaminadores facilitará o dispondrá de la siguiente información:</p> <p>a) si los routers utilizan un diseño en serie o paralelo; b) recuentos de participantes potenciales examinados; c) criterios específicos utilizados, número de participantes que cumplen los requisitos; y d) normas utilizadas con respecto al número de solicitudes de investigación a las que están expuestos los participantes.</p> <p>Cuando se sepa que el uso de enrutadores específicos produce sesgos en las selecciones de participantes, el proveedor de servicios documentará esta información y la proporcionará a los clientes.</p> <p>NOTA Los routers se definen generalmente como seriales o paralelos: un enrutador serial generalmente utiliza un proceso por el cual un participante es examinado secuencialmente para los estudios disponibles en el entorno de enrutamiento; Un enrutador paralelo generalmente utiliza un proceso en el que un participante está expuesto a un conjunto de preguntas de preselección de todos o un subconjunto de los proyectos de investigación que se ejecutan en el entorno de enrutamiento.</p>	Sí	<p>En primer lugar, seleccionamos únicamente a aquellos usuarios que han aportado más de la mitad de los datos requeridos, ya que esto nos permite garantizar que trabajamos con información representativa y de calidad. Es decir, aplicamos criterios para asegurarnos de que los usuarios seleccionados son válidos y confiables. Una vez identificados estos usuarios válidos, procedemos a asignarles unos pesos específicos para ajustar su influencia en los resultados. Este proceso de ponderación se lleva a cabo utilizando tablas de línea que nos permiten equilibrar la muestra, asegurándonos de que refleja adecuadamente las características y la diversidad de nuestra comunidad. En resumen, la fuente principal de datos que utilizamos para este proceso es nuestra propia comunidad de usuarios o panelistas, que actúan como la base de datos central para todos los análisis. Gracias a esta metodología, logramos automatizar el muestreo de manera eficiente, transparente y ajustada a los estándares de calidad exigidos.</p>		Dirección	<p>272 - Doc. FP-04 Recursos Externos 275 - Doc. FP-04-01 Evaluación de Proveedores 18 - Doc. RE-013 Listado de Proveedores Homologados 45 - Doc. RE-014 Acuerdo de Colaboración 48 - Doc. RE-016 Evaluación de Proveedor 52 - Doc. RE-017 Contrato con Proveedor</p>
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.06 Mezcla de muestras, automatización del muestreo, soluciones tecnológicas y datos personales	<p>El proveedor de servicios garantizará que no se compartan datos personales cuando se utilicen mezclas de muestras, encuestas y automatización de muestras, o soluciones tecnológicas para medidas de calidad, a menos que se obtenga el consentimiento del participante.</p>	Sí	<p>Está garantizado con las auditorías anuales del DPO y los procesos de las ISO 27701.</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	<p>257 - Doc. FP-14 Auditorías 46 - Doc. RE-015 Informe de auditoría de proyecto 58 - Doc. RE-030 Plan de Auditorías 59 - Doc. RE-031 Informe de Auditoría</p>
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.07 Respuesta fraudulenta y poco atenta	<p>El proveedor de servicios dispondrá de un procedimiento para identificar la participación fraudulenta o desatenta y minimizar su impacto en los datos y la calidad de la investigación, que podrá incluir cualquiera de los siguientes elementos:</p> <p>a) tiempo de cumplimentación del cuestionario, si procede; b) proporción de preguntas sin respuesta y, si procede, si hay preguntas básicas específicas sin respuesta; c) una comparación entre al menos un elemento de los datos del perfil (por ejemplo, edad, dirección física) de los participantes y datos de otras fuentes; d) referencias cruzadas y validación cruzada de datos externos (por ejemplo, datos de uso y actitud); e) alcance de las selecciones de respuestas no sustantivas como "No sé" o "Rechazado"; f) respuestas modeladas en preguntas de matriz o cuadrícula (por ejemplo, revestimiento recto, respuesta aleatoria); g) detección de respuestas incoherentes (por ejemplo, comparación de respuestas a preguntas redactadas tanto positiva como negativamente en la misma batería de atributos); h) preguntas que incluyan categorías de baja probabilidad o respuestas ficticias; i) atrapar preguntas como "Marque la casilla en el extremo derecho" en matrices o preguntas de habilidad;</p>	Sí	<p>Se realiza por parte del equipo de comunidad de Smartme el análisis inicial para filtrar esas respuestas de incorporación a la comunidad, para evitar las fraudulentas. Una vez detectadas, se les envía una comunicación sobre el tema vía email a los panelistas.</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	<p>154 - Doc. FP-62 Incidencias 352 - Doc. FP-70 Seguridad de la Información</p>

		<p>j) respuestas adecuadas a las preguntas abiertas; y k) huellas digitales.</p> <p>El proveedor de servicios trabajará con los clientes para determinar las medidas a utilizar.</p>					
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.08 Consideraciones especiales	<p>A.4.8.1.1 Participantes móviles no deseados</p> <p>El proveedor de servicios revelará si se permitió a los participantes responder utilizando dispositivos móviles en un proyecto de investigación no diseñado para un dispositivo móvil.</p> <p>a) Además, si se le solicita, el proveedor de servicios revelará el número de completaciones o intentos en dispositivos móviles y las implicaciones para la representatividad de las muestras para las poblaciones objetivo.</p> <p>b) El proveedor de servicios procurará optimizar la investigación en línea de manera que rinda bien en cualquier dispositivo digital.</p> <p>A.4.8.1.2 Nuevas fuentes de muestreo para estudios de mercado móviles</p> <p>El proveedor de servicios deberá ser transparente sobre las fuentes de muestreo para la investigación móvil y proporcionar la información especificada en A,2.4.1.</p>	Sí	<p>El tratamiento metodológico de la data de Smartme se realiza sobre base muestra de usuarios de Smartphone, todo se realiza a través de este dispositivo, y con pleno conocimiento de los clientes; así se recogen en las propuestas a clientes. partimos de la comunidad de usuarios o panelistas, que actúa como nuestra principal fuente de datos para los estudios móviles. Dentro de esta comunidad, seleccionamos únicamente a aquellos usuarios que han contribuido con más de la mitad de los datos requeridos. Esto nos permite asegurar que trabajamos con información de calidad y que los usuarios seleccionados cumplen con los criterios de validez que hemos definido. Una vez identificados los usuarios válidos, aplicamos un proceso de ponderación para garantizar que la muestra sea representativa y equilibrada. Este ajuste se lleva a cabo mediante tablas específicas utilizadas para ponderar la muestra (denominadas comúnmente tablas de calibración o ajuste). Estas herramientas nos permiten asignar pesos específicos a los usuarios en función de ciertas variables clave, ajustando su influencia en el análisis final. En resumen, nuestra estrategia de muestreo para estudios de mercado móviles se basa en: La selección de usuarios válidos que cumplen con los criterios definidos. La ponderación de la muestra para reflejar fielmente las características de la población objetivo. La utilización de nuestra comunidad de panelistas como fuente confiable para garantizar la calidad del proceso. Gracias a este método, podemos automatizar y optimizar la recolección de datos móviles</p>		Data Analysis & Customer Success	<p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p> <p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>
A.04. No probabilidad de muestreo	A.04.08 Consideraciones especiales	<p>A.4.8.2 Categoría y otros tipos de exclusiones</p> <p>Cuando responda a una solicitud de exclusión de categoría o método, el proveedor de servicios divulgará el método o métodos específicos que se estén utilizando.</p>	Sí	<p>En nuestra organización, aplicamos un criterio de actividad para determinar si un panelista es considerado válido en el contexto de una campaña específica. Esto significa que evaluamos la participación y contribución del panelista en relación con los parámetros establecidos previamente para la campaña. Si un panelista no cumple con estos criterios de actividad, se le excluye de la campaña en curso, ya que no cumple con los requisitos necesarios para asegurar la calidad y representatividad de los datos recopilados. Sin embargo, es importante señalar que esta exclusión no afecta su estatus dentro del panel general. Es decir, el panelista sigue siendo parte de nuestra comunidad de usuarios y podrá participar en futuras campañas o estudios, siempre que cumpla con los requisitos correspondientes. Este enfoque nos permite mantener la integridad y precisión de los datos recopilados en cada campaña, mientras continuamos incentivando la participación de nuestra comunidad de panelistas.</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	<p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p> <p>170 - Doc. PCMB Política de Cambios</p>
A.05. Paneles de acceso	A.05.01 Requisitos generales para los	El proveedor de servicios gestionará activamente los paneles de acceso. Dicha gestión incluirá la comunicación continua entre el	Sí	El seguimiento y validación de los datos se hace desde el dashboard para validar que cumplen con		System Administrator	<p>122 - Inf. Panel book</p> <p>28 - Inf. Acceso a SMARTME DASHBOARDS</p>

	paneles de acceso	<p>proveedor de servicios y los miembros del panel. En la fase de contratación, el prestador de servicios deberá obtener el acuerdo de los miembros del panel para participar en proyectos de investigación. Los paneles de acceso contendrán un conjunto de datos de perfil de los miembros del panel (véase A.5.5.3).</p> <p>El proveedor de servicios velará por que los miembros activos del panel cumplan los siguientes criterios:</p> <p>a) se contraten a partir de fuentes documentadas; b) han facilitado información adecuada para la confirmación inicial de identidades; c) han facilitado datos de perfil en el momento de la contratación; y d) han dado su consentimiento explícito para participar en la investigación de acuerdo con los términos y condiciones de la membresía del panel.</p> <p>Para seguir siendo miembro activo del panel, el prestador de servicios velará por que se cumpla al menos uno de los criterios siguientes: el miembro del panel ha completado al menos un proyecto de investigación, si se solicita, en los últimos 12 meses, incluida la finalización cualificada, la terminación debido a que no califica o la terminación debido a que las cuotas están llenas; el miembro del panel ha actualizado sus datos de perfil en los últimos 12 meses.</p>		los criterios e incluso gestionar incidencias.			integrado en la herramienta de usuario
A.05. Paneles de acceso	A.05.02 Contratación de nuevos miembros del panel	<p>A.5.2.1 Confidencialidad y transparencia de los paneles de acceso</p> <p>Durante y después del proceso de contratación, el proveedor de servicios se comunicará con los miembros del panel y será transparente con ellos sobre los fines generales de los paneles de acceso, los modos de funcionamiento y la naturaleza de la forma en que pueden utilizarse los datos recopilados de los miembros del panel.</p> <p>El proveedor de servicios preparará y pondrá a disposición de los miembros del panel declaraciones de confidencialidad documentadas durante y después de la contratación.</p> <p>El proveedor de servicios solo agregará al panel personas que acepten los términos y condiciones de la membresía y acepten la participación futura en proyectos de investigación.</p> <p>El prestador de servicios explicará los tipos de investigación que deben realizarse a los padres o tutores legales con el fin de obtener el consentimiento para que los niños o las personas vulnerables se añadan a los paneles.</p>	Sí	<p>En cuanto a la contratación de nuevos miembros del panel, nuestra organización utiliza un enfoque transparente y ético basado en tecnología observacional. Es importante destacar que Smartme no dispone de paneles de acceso generales. Esto significa que solo forman parte de nuestra comunidad aquellos usuarios que han dado su consentimiento explícito para participar. Si una persona no da su consentimiento, no se le incluye en nuestra comunidad bajo ninguna circunstancia. Además, Smartme asegura que todos los usuarios estén plenamente informados antes de unirse a través de una metodología bien definida. Esta incluye: Una política de privacidad clara, que detalla cómo se recopilan, utilizan y protegen los datos personales. Una sección de preguntas frecuentes (FAQs) que está disponible tanto en nuestra página web como dentro de la aplicación Smartme. Esta sección responde de forma sencilla y accesible a cualquier duda que puedan tener los usuarios sobre el funcionamiento, la participación y el manejo de sus datos. Con este enfoque, garantizamos que la contratación de nuevos miembros sea totalmente conforme a los principios de privacidad y consentimiento informado, reforzando la confianza de nuestra comunidad.</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	252 - Doc. PPR Política de Privacidad 318 - Doc. PSI Política de Seguridad de la Información
A.05. Paneles de acceso	A.05.02 Contratación de nuevos miembros del panel	<p>A.5.2.2 Contratación del panel de acceso</p> <p>En la fase de contratación, el prestador de servicios obtendrá de los miembros del panel su consentimiento para participar en proyectos de investigación.</p> <p>El prestador de servicios informará a los miembros del panel sobre las condiciones generales de participación, en particular:</p> <p>a) privacidad y confidencialidad; b) políticas de incentivos y recompensas; c) modos de funcionamiento (por ejemplo, pruebas de uso doméstico, comunidades en línea);</p>	Sí	<p>Para la contratación del panel de acceso, Smartme sigue un proceso basado en la transparencia y el consentimiento explícito. Este proceso se detalla en la sección de preguntas frecuentes (FAQs), disponible tanto en la página web como en la aplicación Smartme. Allí, los usuarios pueden encontrar información detallada sobre el funcionamiento del panel, sus derechos y responsabilidades, así como el tratamiento de sus datos personales. Es fundamental que los usuarios acepten el consentimiento informado</p>		Responsable del Sistema de gestión ISO	176 - Doc. PCO Política de Confidencialidad 252 - Doc. PPR Política de Privacidad 318 - Doc. PSI Política de Seguridad de la Información

		<p>d) naturaleza general de cómo se recopilan los datos de los miembros del panel durante la contratación o a través de proyectos de investigación del panel;</p> <p>e) cómo se pueden comunicar los datos.</p> <p>Durante la contratación, el prestador de servicios velará por que se informe a los posibles miembros del panel de que la cooperación y la pertenencia a los paneles de acceso son voluntarias y que, previa solicitud, en cualquier momento después de la contratación pueden ser retirados de los paneles de acceso.</p>		<p>para formalizar su contratación como panelistas. Este consentimiento no solo asegura que están de acuerdo con los términos y condiciones, sino que también garantiza el cumplimiento con las normativas de privacidad y protección de datos. Una vez que un usuario acepta el consentimiento y se convierte en panelista, su participación permanece activa de forma indefinida, siempre y cuando no decida darse de baja del panel. Este enfoque permite mantener una comunidad estable de panelistas comprometidos, que contribuyen de manera continua a los estudios y análisis realizados por Smartme.</p>			
A.05. Paneles de acceso	A.05.02 Contratación de nuevos miembros del panel	<p>A.5.2.3 Métodos de contratación</p> <p>El prestador de servicios comunicará a los clientes, previa solicitud, los métodos de contratación utilizados. El proveedor de servicios informará a los clientes de si se recurre a la contratación abierta o cerrada. Se dice que un panel de acceso está cerrado si los nuevos miembros del panel no pueden registrarse por iniciativa propia (por ejemplo, las personas no pueden registrarse en un sitio web público).</p> <p>NOTA El uso de una base de datos existente puede generar sesgos en los paneles (por ejemplo, el reclutamiento de una base de datos de compradores de una marca de automóvil específica podría crear sesgos en una investigación futura sobre el compromiso de la marca de automóvil). Por lo tanto, es importante comprender las fuentes de las bases de datos y las metodologías de contratación utilizadas.</p>	Sí	<p>contratación abierta a través del registro en SMARTME APP de los diferentes store ios (apple store) y android (Google Play Store)</p>		<p>Responsable del Sistema de gestión ISO</p>	<p>272 - Doc. FP-04 Recursos Externos</p> <p>275 - Doc. FP-04-01 Evaluación de Proveedores</p> <p>52 - Doc. RE-017 Contrato con Proveedor</p> <p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p> <p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>
A.05. Paneles de acceso	A.05.02 Contratación de nuevos miembros del panel	<p>A.5.2.4 Fuente de contratación</p> <p>Para evaluar la idoneidad de las fuentes de contratación y determinar si dichas fuentes pueden causar problemas de sesgo o validez, el proveedor de servicios comunicará a los clientes, previa solicitud:</p> <p>a) los tipos de fuentes utilizadas para la contratación para acceder a los paneles;</p> <p>b) si el reclutamiento se realiza a partir de muestras representativas de las poblaciones destinatarias; y</p> <p>c) el número y la naturaleza de las fuentes.</p>	Sí	<p>Se explica dentro del proceso comercial. Este comienza con campañas de marketing growth (a través de plataformas como Instagram y LinkedIn) y se complementa con campañas basadas en el word-of-mouth.</p>		<p>Responsable del Sistema de gestión ISO</p>	<p>278 - Doc. FP-07 Comercial</p>
A.05. Paneles de acceso	A.05.03 Validación de la identidad	<p>A.5.3.1 Generalidades</p> <p>El proveedor de servicios validará las identidades reivindicadas de los nuevos miembros del panel (véase A.5.3.2). El proveedor de servicios deberá:</p> <p>a) documentar el proceso de validación de la identidad de los miembros del panel;</p> <p>b) registrar los resultados y las medidas adoptadas; y</p> <p>c) poner el proceso, los resultados anonimizados y las acciones tomadas a disposición de los clientes a petición.</p>	Sí	<p>La validación de cada registro se hace mediante un SMS con un código al teléfono móvil que indica cada usuario y que posteriormente tienen que introducir en la APP</p>		<p>Data Analysis & Customer Success</p>	<p>241 - Doc. RE-112 Informes finales</p>
A.05. Paneles de acceso	A.05.03 Validación de la identidad	<p>A.5.3.2 Validación de la identidad en la fase de contratación</p> <p>El proveedor de servicios se asegurará de que las identidades de los posibles miembros del panel se validen durante la contratación. Véase E.3.2 para las variables específicas que pueden utilizarse en la validación.</p>	Sí	<p>Si no validan su registro con el código que les llega a su teléfono móvil, no puede finalizar el alta en Smartme APP</p>		<p>Data Analysis & Customer Success</p>	<p>276 - Doc. RE-114 Información a los clientes</p>

A.05. Paneles de acceso	A.05.03 Validación de la identidad	<p>A.5.3.3 Validación posterior de la identidad</p> <p>El proveedor de servicios validará las identidades, utilizando métodos documentados adecuados, cada vez que los miembros del panel participen en la investigación.</p> <p>Trabajando con los clientes, el proveedor de servicios implementará procesos para identificar y eliminar a los participantes fraudulentos y desatentos, documentando estos procedimientos y las acciones tomadas. Las responsabilidades en este asunto pueden compartirse entre el proveedor de servicios, los clientes y / o los subcontratistas, ya que es posible que no puedan cubrir este requisito por sí solos. En función de la naturaleza del proyecto y del uso del panel de acceso, el proveedor de servicios incluirá uno o varios de los métodos de validación especificados en E.3.2.</p>	Sí	Cada 15 días se hace un proceso de validación y aprobación de posibles usos fraudulentos de la aplicación y así tomar decisiones de si esos usuarios deben continuar o si incumpelen en la normas, se les dará de baja del panel.		System Administrator	218 - Doc. RE-103 Análisis Funcional 254 - Doc. RE-733 Control de Accesos 27 - Inf. Acceso a SMARTME APP integrado en la aplicación 28 - Inf. Acceso a SMARTME DASHBOARDS integrado en la herramienta de usuario
A.05. Paneles de acceso	A.05.04 Solicitud para darse de baja u optar por no participar en el panel de acceso	El proveedor de servicios proporcionará a los miembros del panel un método sencillo para retirarlos de los paneles de acceso si así lo desean. El prestador de servicios cumplimentará una solicitud de retirada tan pronto como sea posible, pero a más tardar treinta días después de la solicitud. El proveedor de servicios no seleccionará a dichos miembros del panel para futuros estudios de investigación de ningún panel de acceso pertinente a menos que el proveedor de servicios obtenga nuevas aceptaciones de antiguos miembros del panel para reanudar la participación en futuras contrataciones o investigaciones.	Sí	En la propia Smartme app existe proceso de darse de baja, fácil y sin complicaciones. Además, puede eliminar de su dispositivo el app en cualquier momento.		System Administrator	122 - Inf. Panel book 27 - Inf. Acceso a SMARTME APP integrado en la aplicación
A.05. Paneles de acceso	A.05.05 Estructura y tamaño del panel de acceso	<p>A.5.5.1 Estructura del panel de acceso</p> <p>El proveedor de servicios describirá la estructura de los paneles de acceso y pondrá esta información a disposición de los clientes previa solicitud y en la medida en que sea pertinente para proyectos de investigación específicos. La descripción incluirá:</p> <p>a) grupos de población incluidos o excluidos de los paneles de acceso (por ejemplo, consumidores nacionales, profesionales, un grupo empresarial); y</p> <p>b) cualquier subgrupo dentro de los paneles de acceso del que puedan seleccionarse muestras o submuestras específicas, así como el tamaño relativo al tamaño total de cualquier panel de acceso. Cuando el objetivo de la contratación para paneles de acceso sea reflejar perfiles de población (por ejemplo, por edad o clase socioeconómica), el proveedor de servicios lo demostrará a través de los datos justificativos pertinentes.</p>	Sí	Smartme pone a disposición del cliente la información sobre la estructura del panel incluyendo información sobre los grupos y subgrupos.		Data Analysis & Customer Success	122 - Inf. Panel book 241 - Doc. RE-112 Informes finales 276 - Doc. RE-114 Información a los clientes
A.05. Paneles de acceso	A.05.05 Estructura y tamaño del panel de acceso	<p>A.5.5.2 Tamaño del panel de acceso</p> <p>A.5.5.2.1 Requisitos generales</p> <p>El proveedor de servicios definirá y hará transparentes para los clientes el tamaño y las capacidades del panel de acceso, teniendo en cuenta que:</p> <p>a) solo se incluirán los miembros activos del panel;</p> <p>b) no se incluirán otros miembros del hogar de los miembros del panel, aunque también podrán facilitarse estimaciones del número total de hogares;</p> <p>c) las tasas de participación típicas (y los métodos de cálculo) solo se incluirán para los proyectos realizados en los últimos doce meses;</p> <p>d) el tamaño de los paneles de acceso se indicará para una fecha específica, ya que los miembros del panel podrán salir y unirse de forma continua.</p> <p>NOTA 1 La calidad de un panel de acceso, y por lo tanto también la calidad de las muestras extraídas de él, está determinada principalmente por el procedimiento de contratación y selección de</p>	Sí	<p>A.5.5.2.1 Smartme comunica el tamaño y las capacidades del panel, haciendo constar el número de panelistas activos en los últimos 3 meses, identificando que las respuestas del panelistas son de dicho panelista únicamente y también se comunica la tasa de respuesta habitual en función del tipo de encuesta. A.5.5.2.2</p> <p>Smartme tiene la capacidad de recontactar a los mismos miembros del panel si fuera necesario</p>		Data Analysis & Customer Success	122 - Inf. Panel book 241 - Doc. RE-112 Informes finales 276 - Doc. RE-114 Información a los clientes

		<p>los miembros del panel, la estructura del panel de acceso y el mantenimiento y uso del panel de acceso, más que por el número de miembros del panel.</p> <p>NOTA 2 Si el proveedor de servicios, además de abastecerse de su panel, utiliza técnicas como muestreo de ríos, enrutamiento u otras técnicas, podrían ser más apropiadas medidas adicionales para evaluar la capacidad del panel.</p> <p>A.5.5.2.2 Recontactos</p> <p>Si así se solicita, el proveedor de servicios especificará su capacidad para facilitar el acceso a los mismos miembros del panel más de una vez con el fin de ayudar a los clientes a evaluar la capacidad del proveedor de servicios para realizar nuevos contactos, así como proyectos eficaces de seguimiento de fuentes. Esto se calculará como el porcentaje de panelistas que han completado el primer proyecto de investigación de un conjunto que posteriormente también completan el segundo proyecto de investigación de un conjunto dentro de un período de 30 días. Los demás plazos que se consideren adecuados se calcularán de la misma manera.</p>					
A.05. Paneles de acceso	A.05.05 Estructura y tamaño del panel de acceso	<p>A.5.5.3 Datos de perfil de los miembros del panel</p> <p>El proveedor de servicios se asegurará de que las variables de elaboración de perfiles basadas en paneles que vayan a utilizarse en el análisis estén debidamente validadas.</p> <p>Durante la contratación, así como en cualquier momento durante la composición del panel de participantes, el proveedor de servicios recopilará y actualizará los datos de perfil de todos los miembros del panel. No todos los tipos de información de elaboración de perfiles deben ser recopilados de todos los miembros del panel por el proveedor de servicios. El proveedor de servicios pondrá a disposición de los clientes definiciones de datos de perfil. Las definiciones pertinentes de los datos de los miembros del panel pueden incluir:</p> <p>a) datos de contacto (por ejemplo, dirección de correo electrónico, domicilio, número de teléfono);</p> <p>b) variables demográficas y socioeconómicas (por ejemplo, sexo, edad, estado civil, nivel educativo alcanzado, grupo socioeconómico); y</p> <p>c) uso o propiedad de productos y servicios, así como otros datos de comportamiento.</p> <p>Para los paneles de acceso especializados, pueden ser apropiadas otras clasificaciones equivalentes.</p> <p>NOTA Los datos de perfil se recopilan para una variedad de propósitos, como verificar la membresía activa del panel; proporcionar información para su uso en la validación y auditoría de los miembros del panel; proporcionar los datos de estratificación pertinentes para su uso en el diseño de la muestra; orientar mejor las oportunidades de investigación a los panelistas; y evitar ponerse en contacto con los miembros del panel que no se ajusten a las especificaciones definidas por el diseño de la muestra.</p>	Sí	Smartme se asegura que las variables de perfilado estén validadas y actualizadas, incluyendo preguntas para hacer una doble validación de dichas variables de perfil		Data Analysis & Customer Success	276 - Doc. RE-114 Información a los clientes 2 - Hum. Miñarro, Ignacio
A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.1 Generalidades</p> <p>El proveedor de servicios documentará los procedimientos de gestión de paneles de acceso y, previa solicitud, pondrá a disposición de los clientes un resumen de dichos procedimientos.</p>	Sí	Manual operativo. Pasos de registro de la app de como se registran los usuarios.		Responsable del Sistema de gestión ISO	746 - Doc. RE-604 Proceso de registro 284 - Doc. FP-01 Información Documentada 277 - Doc. FP-09 Delivery 276 - Doc. RE-114 Información a los clientes

A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.2 Incentivos</p> <p>El proveedor de servicios velará por que los miembros del panel puedan comprobar los incentivos que hayan acumulado.</p>	Sí	Los usuarios tiene acceso directo a su cuenta Vip desde la APP donde pueden consultar los incentivos que han ganado y retirar el dinero desde la propia APP		System Administrator	276 - Doc. RE-114 Información a los clientes 27 - Inf. Acceso a SMARTME APP integrado en la aplicación
A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.3 Mantenimiento</p> <p>El proveedor de servicios interactuará con los miembros del panel al menos una vez cada doce meses, ya sea como parte de la participación en proyectos de investigación, la actualización de los datos del perfil o de otro modo. Dicha interacción por parte del proveedor de servicios implicará una comunicación bidireccional entre el proveedor de servicios y los miembros del panel, y deberá documentarse. El proveedor de servicios mantendrá datos sobre el historial de participación de los miembros del panel. Las variables relevantes de la participación de los miembros del panel pueden incluir:</p> <p>a) el tiempo de permanencia en un panel de acceso; b) el número y la duración de los proyectos de investigación a los que se ha invitado a participar a los miembros del panel, así como el número de proyectos en los que se han presentado respuestas; c) los temas de los proyectos a los que han respondido los miembros del panel; d) cuando se actualizaron por última vez los datos del perfil.</p> <p>El proveedor de servicios informará a los clientes, previa solicitud, de las políticas relativas al mantenimiento del panel de acceso, incluidas las variables disponibles para el análisis de la participación del panel de acceso.</p> <p>Al menos una vez cada doce meses, el prestador de servicios identificará a los miembros del panel que hayan dejado de cumplir los requisitos para ser miembros activos del panel. El proveedor de servicios definirá a esos panelistas como inactivos de acuerdo con una política clara basada en su historial de cooperación (por ejemplo, número de invitaciones de investigación consecutivas sin participación). El proveedor de servicios llevará un registro del historial de participación de los miembros del panel durante un mínimo de dos años.</p>	Sí	Las comunicaciones se hacen mediante cuestionarios, emails y notificaciones push.		Responsable del Sistema de gestión ISO	41 - Doc. FP-13 Comunicación 57 - Doc. RE-029 Cuadro de Comunicación
A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.4 Actualización de los datos de perfil de los miembros del panel</p> <p>El proveedor de servicios pedirá a los miembros del panel que actualicen su información de perfil al menos una vez cada doce meses y permitirá a los panelistas actualizar su información (por ejemplo, dirección de correo electrónico, teléfono, dirección) si la solicitan en otro momento.</p> <p>Si no se necesitan cambios en los perfiles, el proveedor de servicios puede considerar esto como una actualización y confirmarlo registrando la fecha de confirmación. En esta situación, el proveedor de servicios registrará que los miembros del panel han tenido la oportunidad de actualizar su perfil.</p>	Sí	Se les avisa para que actualicen cualquier cambio y además ellos pueden modificar datos desde el perfil de su aplicación.		Data Analysis & Customer Success	276 - Doc. RE-114 Información a los clientes
A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.5 Requisitos del sistema</p> <p>El proveedor de servicios dispondrá de sistemas eficaces (informáticos o de otro tipo) para aplicar los requisitos del presente documento y proporcionar los datos pertinentes sobre la contratación, la estructura y el tamaño de los paneles de acceso, los perfiles de los miembros de los paneles, la gestión de los paneles de acceso y la participación en la investigación (por ejemplo, patrones de respuesta y comportamiento).</p>	Sí	El proceso se lleva a cabo a través de la web, donde se automatizan los criterios de actividad necesarios para participar en el panel, así como los procesos de ponderación de la muestra. Contamos con herramientas internas que nos permiten monitorizar la evolución del panel, como un dashboard que proporciona visibilidad en tiempo real. Este dashboard está disponible para data analysts y data scientists, quienes tienen acceso a los datos y pueden utilizar estas herramientas para realizar análisis detallados y		Responsable del Sistema de gestión ISO	284 - Doc. FP-01 Información Documentada 731 - Doc. FP-02 Recursos Humanos 724 - Doc. FP-03 Infraestructuras 272 - Doc. FP-04 Recursos Externos 275 - Doc. FP-04-01 Evaluación de Proveedores 12 - Doc. RE-001 Listado de Documentos del Sistema 720 - Doc. RE-004 Perfil 3 - Doc. RE-005 Relación de Personal por

				tomar decisiones informadas sobre la gestión del panel.			Puesto 283 - Doc. RE-010 Inventario de Equipos 18 - Doc. RE-013 Listado de Proveedores Homologados 271 - Doc. RE-057 Familias de elementos 273 - Doc. RE-058 Recursos Externos
A.05. Paneles de acceso	A.05.06 Gestión del panel de acceso	<p>A.5.6.6 Apoyo de los miembros del Grupo</p> <p>El proveedor de servicios pondrá a disposición de los miembros del panel un servicio de asistencia técnica por correo electrónico, web, correo, teléfono u otros medios. El proveedor de servicios reconocerá y atenderá las solicitudes en un plazo razonable y registrará estas comunicaciones. El servicio de asistencia al proveedor de servicios adoptará la forma de uno de los siguientes, incluido al menos uno que no exija que los panelistas incurran en costes adicionales:</p> <p>a) soporte por correo electrónico; b) asistencia telefónica; o c) chat interactivo a través del sitio web del proveedor del panel o cualquier otro canal digital.</p>	Sí	Todos los miembros del panel tiene acceso a diferentes canales para dudas, incidencias o cualquier trámite que quieran realizar. Las consultas se atienden en un máximo de 24h. Puede ser a través de redes sociales o en el mail de contact@smartmeapp.com		System Administrator	154 - Doc. FP-62 Incidencias 57 - Doc. RE-029 Cuadro de Comunicación 671 - Doc. RE-069 Incidencias 298 - Doc. RE-070 Clasificación de incidencias
A.05. Paneles de acceso	A.05.07 Uso del panel de acceso y frecuencia de participación	<p>El proveedor de servicios supervisará la frecuencia de participación de los miembros del panel y aplicará métodos para:</p> <p>a) determinar qué miembros del panel han participado en qué proyectos de investigación; y b) calcular el número medio de participaciones por miembro del panel.</p> <p>El proveedor de servicios pondrá a disposición de los clientes el número medio de participaciones por miembro del panel, previa solicitud, tanto para los paneles de acceso como para muestras específicas que hayan participado en proyectos de clientes.</p> <p>Los registros detallados, incluida la fecha, de la participación en la investigación se almacenarán para cada miembro del panel, incluyendo:</p> <p>los proyectos de investigación en los que fueron invitados a participar (por ejemplo, tipo de cuestionario, categoría de producto); y respuestas a invitaciones (por ejemplo, intento de participación, como una descalificación, terminación, exclusión, abandono o similar).< br> El proveedor de servicios tendrá una política con respecto al número de recordatorios que los miembros del panel pueden recibir en relación con cada invitación de investigación. Esta política especificará un número que no se perciba como excesivo.</p> <p>NOTA La frecuencia de participación de los miembros del panel podría afectar el tipo y la magnitud del error en ciertos tipos de investigación.</p>	Sí	Los usuarios reciben diferentes comunicaciones para participar en cada uno de los proyectos de investigación. A través de esas comunicaciones acceden a las campañas para participar y cuando finalizan se hace el recuento de participantes para proceder a incentivar y analizar.		Ventas Data Analysis & Customer Success	241 - Doc. RE-112 Informes finales 276 - Doc. RE-114 Información a los clientes

ISO 20252. Anexo D. Observación digital

Nivel 1	Nivel 2	Requisito	Aplica	Aplicabilidad	Madurez	Responsable	Medidas de control
D.01. General	D.01. General	El proveedor del servicio que oferta recopilación de datos utilizando metodologías pasivas, directamente o a través de subcontratación del servicio, debe adecuarse al Anexo D.	Sí	SMARTME ANALYTICS desarrolla su actividad en base al big data registrado desde su aplicación para smartphones SMARTME APP, una herramienta de		Responsable del Sistema de gestión ISO	213 - Doc. RE-900 Declaración de Aplicabilidad

				tecnología observacional propietaria. Por lo tanto, la Organización se ajustará principalmente al Anexo D de la norma ISO 20252 y así queda reflejado en su Declaración de Aplicabilidad.			
D.02. Propuestas y ofertas	D.02.01. Propuestas y licitaciones del proveedor del servicio a los clientes.	Las propuestas, las ofertas o licitaciones deben realizarse por escrito, online u offline, y deben describir claramente las responsabilidades del cliente y del proveedor del servicio, así como las herramientas utilizadas y la implementación de los resultados. Las propuestas deben el contenido mínimo que establece la norma.	Sí	La Organización realiza y entrega las propuestas de servicio, según la sistemática descrita en la ficha del proceso Comercial y utilizando un formato preestablecido de forma que se garantice el contenido mínimo de estas.		Ventas Dirección	53 - Doc. RE-019 Propuesta 33 - Doc. FP-07 Comercial
D.02. Propuestas y ofertas	D.02.02. Otros aspectos a establecer por los proveedores del servicio	D.2.2.1. General. Para facilitar la transparencia y el entendimiento del proyecto y sus capacidades y limitaciones, el proveedor del servicio debe tener preparada y disponible la exposición para los clientes de los puntos D.2.2.2., D.2.2.3. y D.2.2.4. del Anexo D.	Sí	La Organización ha desarrollado Fichas Técnicas para cada uno de los servicios, que forman parte de su Catálogo, orientadas al mejor entendimiento posible por parte de los clientes de cuáles son las características de sus servicios.		Ventas Dirección Analista Comunidad	67 - Doc. RE-035 Ficha técnica 73 - Doc. RE-042 Catálogo de Productos
D.02. Propuestas y ofertas	D.02.02. Otros aspectos a establecer por los proveedores del servicio	D.2.2.2. Limpieza y edición de los datos. El proveedor del servicio debe documentar los procesos de limpieza de los datos relevantes para el propósito del estudio y mantener esta documentación disponible para su explicación a los clientes.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos.		Tecnología, Procesos, Herramientas	40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 34 - Doc. FP-09 Delivery 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.02. Propuestas y ofertas	D.02.02. Otros aspectos a establecer por los proveedores del servicio	D.2.2.3. Análisis de texto y/o emoción. Cuando proceda, el proveedor del servicio debe preparar y tener disponible para el cliente aspectos como el tipo de datos analizado, si el análisis ha sido manual o automático, la metodología, medidas de calidad, y otros.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery 40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.02. Propuestas y ofertas	D.02.02. Otros aspectos a establecer por los proveedores del servicio	D.2.2.4. Analítica web. El proveedor del servicio debe preparar y tener disponible documentación sobre el tipo de datos que recopila, visitas y visitantes, navegadores, usuarios únicos o múltiples, y otros.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery 40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.03. Ejecución de proyectos	D.03.01. Recopilación de datos del análisis web y análisis digital	D.3.1.1. Metodología de recopilación de datos. El proveedor del servicio debe documentar la metodología utilizada para recopilar datos de sitios web o redes sociales y la metodología para observar y medir la conducta del público objetivo.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery 40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.03. Ejecución de proyectos	D.03.01. Recopilación de datos del análisis web y análisis digital	D.3.1.2. Validación del proceso de recogida de datos. Deben documentarse los detalles de cómo se monitoriza el proceso de recogida de datos para asegurar que se lleva a cabo según lo previsto y cómo se llega a la conclusión de su impacto en la consistencia y fiabilidad de los datos.	Sí	La organización detalla la metodología y validación de la recogida de datos en su ficha de proceso para el Delivery.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery
D.03. Ejecución de proyectos	D.03.01. Recopilación de datos del análisis web y análisis digital	D.3.1.3. Salvaguardia de los participantes. Cuando se recluten participantes, debe informárseles con una breve descripción de los principios de confidencialidad, de los objetivos generales del estudio, de la identidad del proveedor del servicio y de la voluntariedad de la participación.	Sí	La organización comunica a los participantes la Política de Confidencialidad, que estos deben aceptar antes de finalizar la instalación de la aplicación SMARTME APP.		Dirección	250 - Doc. PCO Política de Cookies 253 - Doc. PIN Política de Incentivos 252 - Doc. PPR Política de Privacidad

D.03. Ejecución de proyectos	D.03.01. Recopilación de datos del análisis web y análisis digital	D.3.1.4. Ponderación. Si fuera necesario aplicar alguna ponderación a los resultados del análisis web y digital, esta ponderación debe ser registrada.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery 40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.03. Ejecución de proyectos	D.03.02. Protección de los individuos	Para garantizar hasta donde sea posible el anonimato de los individuos, los datos deben anonimizarse en los resultados hasta no sea posible identificarlos. El proveedor del servicio debe cuidar por que los datos recogidos de los usuarios no resulten en su perjuicio.	Sí	La organización cuenta con sendas fichas de procesos para el Diseño y Desarrollo y el Delivery de los proyectos realizados, así como de una instrucción técnica de buenas prácticas para los científicos y analistas de datos. Los datos son anónimos desde el momento en que son registrados.		Tecnología, Procesos, Herramientas	40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 34 - Doc. FP-09 Delivery 246 - Doc. IT-09-01 Delivery
D.03. Ejecución de proyectos	D.03.03. Monitorización de dispositivos	El proveedor del servicio debe asegurarse de que cuenta con una razón justa para recoger datos mediante la monitorización de dispositivos y con el consentimiento de los usuarios. Estos datos incluyen navegación web, geolocalización, llamadas, audio ambiental, etc.	Sí	La actividad que desarrolla SMARTME está basada en el análisis del BIG DATA generado por los usuarios panelistas. Sin la recogida de estos datos, los servicios que presta la organización se perderían sus fundamentos. Así se describe en la ficha de proceso para el Delivery.		Tecnología, Procesos, Herramientas	34 - Doc. FP-09 Delivery

ISO 20252. Anexo F. Gestión de datos y procesamiento

Nivel 1	Nivel 2	Requisito	Aplica	Aplicabilidad	Madurez	Responsable	Medidas de control
F.03. Fiabilidad de las bases de datos que no requieren entrada de datos manual	F.03.02. Recogida de datos electrónica	El proveedor del servicio debe definir y documentar procedimientos para asegurar la fiabilidad de las tablas de datos creadas. Debe validar y probar el diseño y la implementación del el proceso de entradas automáticas para cada proyecto fase.	Sí	El requisito aplica al proceso de carga de la base de dato Transaccional cargada desde la aplicación SMARTME APP. La Organización cuenta con una ficha de proceso para el Diseño y Desarrollo de nuevos KPIs o indicadores para sus clientes y una instrucción técnica para sus científicos de datos que establecen la sistemática a seguir para validar y probar los modelos de datos y los resultados de los scripts.		Tecnología, Procesos, Herramientas	40 - Doc. FP-11 Diseño y Desarrollo 246 - Doc. IT-09-01 Delivery 247 - Doc. IT-11-01 Buenas Prácticas de Desarrollo Seguro

Fdo. Pascual Hernández
11/2/2026