

**Estimado Cliente,
PRESENTE**

ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS se compromete a guardar la más estricta confidencialidad respecto a la información proporcionada y la que se derive de su análisis, así como de los planes estratégicos de los 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 fin diverso al señalado en la propuesta, salvo autorización previa y por escrito. (4.1.2.1)

ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS es responsable del uso y protección de los datos personales de los informantes por lo que, salvo autorización expresa del titular, en ningún caso se darán a conocer los datos personales de los mismos. Ponemos a disposición el Aviso de Privacidad que aplica a los datos recopilados mediante el cual se hace saber el tratamiento que se les dará. El Aviso de Privacidad se puede consultar en: <https://www.estadisticaaplicada.com.mx>

Estándar de Operación

Para análisis de estudios cuantitativos **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** cuenta con proveedores estratégicos.

Es responsabilidad absoluta de **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** la calidad de los servicios prestados aún en el caso de que se llegara a subcontratar alguna etapa de la investigación. Únicamente a solicitud expresa de los clientes, se les informará sobre la identidad de cualquier subcontratista. De ser requerido y a solicitud expresa del cliente, se le informará.

El cliente y/o sus representantes, pueden supervisar en todo momento el proceso.

En todos los casos se garantiza que el personal es validado para el desarrollo de sus funciones.

Muestras

Para la prestación de servicios **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** utiliza tanto metodologías cualitativas como cuantitativas, muestreos probabilísticos y no probabilísticos que tienen las siguientes características:

Lineamientos de Calidad ISO 20252-2019

En una muestra no probabilística los sujetos generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intención del investigador para que respondan mejor a los objetivos del estudio, por ejemplo: grupo objetivo por edad, género, nivel socioeconómico, lugar de origen, pertenencia a un grupo de interés, usuario de un producto o un servicio, entre otras variables que incidan positivamente en los resultados. La desventaja de este método es que no se toman pruebas de una porción desconocida de la población, lo que implica que la muestra pueda representar a toda la población con precisión o no.

En las metodologías por observación se debe detallar una explicación de cómo se han abordado los posibles problemas de muestreo y en qué medida los resultados pueden o no generalizarse a poblaciones más grandes; señalar cómo se ha supervisado el proceso de recopilación de datos para garantizar que se llevó a cabo según lo previsto y el impacto resultante en la precisión y la coherencia de los datos.

El muestreo probabilístico es un método que se refiere al estudio o el análisis de grupos de una población, que utiliza métodos de selección aleatoria. El requisito más importante es que todos en una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados. Este método utiliza la teoría estadística para seleccionar al azar un pequeño grupo de personas (muestra) de una gran población existente y luego predecir que todas las respuestas juntas coincidirán con la población en general. **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** puede usar 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.

En la propuesta metodológica se debe definir el margen de error para definir el nivel de confianza de los resultados de la encuesta, a mayor margen de error existe un menor grado de confianza en la investigación.

Tiempo de Retención de la Información Documentada y Confidencialidad de la misma

El tiempo máximo de resguardo de materiales e información en electrónico, que se genere durante el análisis de proyecto, será de 36 meses a partir del cierre del estudio, salvo en el caso de grabaciones (audio y videos) que será de 6 meses, en caso de que el cliente requiera que se conserven por un período diferente deberá notificarlo a **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** con la debida anticipación. Después de este plazo se procederá a destruir dicha documentación electrónica. La documentación en papel, que se genere durante el análisis de proyecto, se conservará por 6 meses. Todo el material electrónico será eliminado de nuestra base de datos, mientras que el material en físico será triturado.

En el caso de videograbaciones, para garantizar la confidencialidad de la información, propiedad de nuestros clientes, **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** no conservará ninguna copia de audios y videos, una vez concluida la sesión, nos aseguraremos de que nuestro cliente haya recibido correctamente la información, y posteriormente se eliminarán todas las copias, salvo pacto en contrario.

Material, información o productos del cliente

En caso de que ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS reciba por parte del cliente material, información o productos para llevar a cabo el estudio, el cliente proporcionará las 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, ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS los custodiará de acuerdo con los resultados del análisis de riesgos respecto a la seguridad de la información realizado de acuerdo a los criterios de la 20252:2019

Cuando el cliente nos proporcione las bases de datos o las listas de contactos, deberá informar a **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** el uso que se puede hacer de dichos datos, así como la autorización legal a utilizarlos, con el fin de no incumplir con los derechos ARCO que señala la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. En estos casos, los nombres de los participantes/informantes es confidencial y no se le podrá informar al cliente quién dijo que, a menos que el participante así lo autorice. La base de datos proporcionada por el cliente se guardará cifrada, para evitar su divulgación.

Incentivos y participación

En caso de que el análisis de 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 las respuestas. De ser requerido y a solicitud expresa del cliente, se informará el tipo de incentivo utilizado en el estudio convenido previamente entre las partes.

Siendo importante hay que señalar que los datos identificables de los participantes son confidenciales y se deben cumplir todas las garantías dadas, razón por la que en ningún caso se les proporcionará los nombres completos de los mismos.

Niños(as) y Personas Vulnerables

Para poder entrevistar a niños o participantes considerados vulnerables, **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** debe obtener el consentimiento de un padre, tutor o adulto responsable después de proporcionarles información suficiente sobre el proceso de investigación. Es importante precisar que **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** entiende por niños, lo señalado en el artículo 5 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes: Considera que son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años.

Lineamientos de Calidad ISO 20252-2019

Para los efectos señalados en el párrafo que antecede, **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** considera como participantes vulnerables, siguiendo a la CONAPRED y considerando la incapacidad que tengan para disponer de su voluntad en un estudio, a: adultos mayores con algún tipo de demencia, enfermedad o discapacidad física o mental; migrantes y refugiados que no dispongan de documentación oficial; personas con discapacidad física o mental.

Lineamientos Éticos

La relación y actuación que **ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** tenga con el cliente estará regida en todo momento por el Código de Ética de la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública) y el análisis de proyecto se desarrollará en estricto cumplimiento con los lineamientos de los Estándares de ISO 20252:2019 y la norma ISO 9001:2015, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento, Ley Federal de Derechos de Autor y su Reglamento, así como la Ley de la Propiedad Industrial y su Reglamento, y NOM 035 por lo que ponemos a su disposición el correo electrónico buzonquejasysugerencias@estadisticaaplicada.com.mx en el cual con gusto estamos a sus órdenes para recibir cualquier tipo de opinión, queja, sugerencia o comentario que guste expresarnos.

Cualquier duda estamos a sus órdenes esperando poder trabajar con ustedes en este análisis de proyecto.

Sin más por el momento.



ESTADÍSTICA APLICADA E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS S.C.