1 Objetivo y alcance

Objetivo. Declarar qué anexos de la ISO 20252:2019 cumple FACTUM, qué servicios quedan incluidos y cuáles excluidos, y quién responde por cada anexo.

Alcance. Los servicios de investigación de mercado, social y de opinión pública que presta FACTUM (Lario SRL), Montevideo, Uruguay, en todo el país, con el alcance del sistema integrado definido en MAN-01.

Uso. Esta declaración está disponible para clientes y partes interesadas en factum.uy. Toda comunicación de FACTUM sobre la conformidad con la ISO 20252 indica los anexos que se cumplen.

2 Referencias

ISO 20252:2019, 4.1.1 (declaración de aplicabilidad), 4.2.1 (un responsable por cada anexo declarado), 4.6 (revisión por la dirección) y anexos A a F.

Documentos internos: MAN-01 · ORG-01 · PR-SIG-01.

3 Definiciones

Declaración de aplicabilidad. Documento que dice qué servicios presta una organización conforme a la ISO 20252 y qué anexos de la norma cumple.

Anexo. Parte de la ISO 20252 con los requisitos propios de un tipo de servicio: muestreo (A), trabajo de campo (B), observación física (C), observación digital (D), recogida autoadministrada (E) y gestión y proceso de datos (F).

4 Responsabilidades

Rol	Qué hace
Director	Autoriza y fecha esta declaración (alta dirección).
Responsable del sistema integrado	Mantiene la declaración, la revisa una vez al año y cuando cambian los servicios, y la publica en factum.uy.
Responsable de cada anexo	Asegura que los servicios de su anexo cumplen sus requisitos. Los responsables están en ORG-01.
Coordinadora General de Proyectos	En las propuestas y los informes, indica a los clientes qué anexos aplican al estudio.

5 Desarrollo

5.1 Anexos que FACTUM cumple

FACTUM cumple el capítulo 4 de la ISO 20252 y los seis anexos, sin exclusiones del cuerpo de la norma ni de los anexos:

Anexo	Qué servicios cubre en FACTUM	Responsable
A. Muestreo, incluidos los paneles de acceso	Diseño de muestras probabilísticas y por cuotas, control de duplicados y de respuestas fraudulentas en las encuestas en línea, y panel de participantes propio (A.5).	Coordinadora General de Proyectos
B. Trabajo de campo	Encuestas presenciales en hogares y en la vía pública, encuestas telefónicas y estudios cualitativos (grupos y entrevistas), con trabajadores de campo propios.	Jefe de Campo
C. Observación física	Mystery shopping y estudios observacionales en lugares físicos, hechos por trabajadores de campo.	Jefe de Campo
D. Observación digital	Recogida pasiva y análisis de datos digitales, sin preguntar a las personas.	Gerente de operaciones y TI
E. Autoadministrados	Encuestas en línea que responde la persona sola, con enlace por persona o enlace abierto, en la plataforma propia de FACTUM.	Gerente de operaciones y TI
F. Gestión y proceso de datos	Ingreso, codificación, depuración, ponderación, tablas, análisis y archivo de las bases de datos.	Coordinadora General de Proyectos

Mientras la Jefatura de Campo esté vacante, sus anexos los cubre la Gerente de operaciones y TI (ORG-01, anexo A).

5.2 Servicios incluidos y excluidos

Incluidos. Encuestas presenciales, telefónicas y en línea; estudios cualitativos; mystery shopping y observación física; observación digital; diseño de muestras y del cuestionario; gestión y proceso de datos; análisis e informes al cliente.

Excluidos. Ninguno de los servicios que FACTUM presta queda fuera de esta declaración. Los paneles de acceso y las plataformas de encuesta de terceros no se usan hoy; si un estudio los necesitara, se actualiza esta declaración antes de ofrecerlo.

Requisitos que hoy no se usan. Dentro de los anexos declarados, A.4.5 (automatización de muestras: routers y selección automática entre estudios) no se aplica: cada estudio tiene su propia muestra y cada persona recibe una invitación con su código para esa encuesta. Si FACTUM incorpora esa tecnología, se actualiza esta declaración antes de usarla.

Copia impresa: no controlada. Vale la versión aprobada en el SGI.

5.3 Servicios subcontratados

FACTUM no subcontrata hoy ninguno de los servicios de los anexos de la ISO 20252. Si lo hace, el servicio subcontratado se agrega a esta declaración, cumple los requisitos del anexo que corresponde y su proveedor se controla según ORG-01 (calidad de los subcontratados).

5.4 Revisión y publicación

1. **Revisión anual.** La responsable del sistema integrado revisa esta declaración una vez al año, en la revisión por la dirección, para ver si los servicios y los datos siguen siendo exactos. Si no cambia nada, se anota la fecha de la revisión en la lista maestra (LS-SIG-01).

2. **Cambios.** Si se agrega o deja de prestarse un servicio, o cambia un responsable de anexo, la declaración pasa a una versión nueva antes de ofrecer el servicio o comunicar el cambio.

3. **Aprobación.** La autoriza y la fecha el Director, según PR-SIG-01.

4. **Publicación.** La versión aprobada se publica en factum.uy y reemplaza a la anterior.

6 Registros que genera

Registro	Dónde se guarda	Cuánto tiempo	Quién accede
Aprobación de cada versión (correo del Director)	SGI › Registros	Según PR-SIN-02	Dirección
Revisión anual de la declaración	Acta de revisión por la dirección y LS-SIG-01 (Última revisión)	Según PR-SIN-02	Dirección y comité de seguridad y calidad

7 Cómo lo soporta el SGI

El módulo de documentos guarda la versión aprobada, avisa la fecha de la revisión anual y deja el enlace público de la versión vigente.

8 Documentos relacionados

MAN-01 Alcance del sistema integrado · ORG-01 Roles y responsabilidades · PR-SIG-01 Gestión de documentos y registros · PR-SIN-02 Retención y destrucción de información · la matriz de requisitos del sistema integrado, con los documentos que aplican cada anexo.

Copia impresa: no controlada. Vale la versión aprobada en el SGI.

9 Control de cambios

Versión	Fecha	Cambio	Aprobó
3	08/11/2026	Revisión de la Declaración de aplicabilidad v2 (04/02/2020)	Director

Copia impresa: no controlada. Vale la versión aprobada en el SGI.