

ESOMAR28

1. ¿QUÉ EXPERIENCIA TIENE SU EMPRESA EN EL SUMINISTRO DE MUESTRAS ONLINE PARA LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS?

En 2004 ve la luz un nuevo proyecto de investigación de mercados de la mano de 3 profesionales del mundo del marketing, de la sociología y de Internet, creando un nuevo instituto de investigación de mercados llamado Sondea, ofreciendo a sus clientes una solución global de investigación basada en su panel online y en una aplicación propia que permite la recopilación y análisis de información mediante encuestas online como parte de una solución global de investigación de mercados.

En pocos meses Sondea se convierte en un Instituto de investigación de reconocido prestigio en España, con un claro enfoque de calidad en sus estudios y dedicación al cliente.

Desde Sondea, continuamos trabajando por tanto en ofrecer una solución global a nuestros clientes en estudios de opinión, desde la definición de objetivos e indicadores a medir, hasta el análisis de la información y entrega de informes, basado tanto en nuestro panel propietario, como en bases de datos de clientes, usuarios, empleados, etc de nuestros propios clientes, con una amplia experiencia de miles de proyectos realizados durante estos años.

Nuestro objetivo es continuar ofreciendo inteligencia y análisis a nuestros clientes, ofreciendo información con los más altos estándares de calidad a través de nuestro panel y de otras fuentes de información, captando nuevos panelistas a través de múltiples fuentes y medios, mediante un sistema utilizado por Sondea de doble validación de información, que obliga al panelista a confirmar su alta no solo desde su email a través de validación de doble Optin, sino desde su teléfono móvil a través de la introducción de un código SMS. De este modo, evitamos fraudes o sesgos y conseguimos muestras más fiables y representativas. Queremos ofrecer la mejor calidad posible en la recogida de la información.

FUENTES DE MUESTRAS Y RECLUTAMIENTO

2. POR FAVOR, DESCRIBA Y EXPLIQUE EL TIPO O TIPOS DE FUENTES DE MUESTRAS ONLINE DE LAS QUE OBTIENEN ENCUESTADOS. ¿SE TRATA DE BASES DE DATOS, GESTIÓN ACTIVA DE PANELES, LISTAS DE MARKETING DIRECTO, REDES SOCIALES O INTERCEPCIÓN WEB ('WEB INTERCEPT' O 'RIVER SAMPLING')?

El panel de Sondea procede de captación a través de múltiples medios o canales. Esto impide que los panelistas tengan un determinado perfil que pueda sesgar sus respuestas ante la consulta de algún tema concreto. Con el fin de impedir que un usuario pueda darse de alta varias veces, exigimos un exhaustivo proceso de alta, que incluye la validación de email mediante doble Optin, y la validación de usuario mediante un Código SMS que se envía a un teléfono móvil.

El proceso de captación de Sondea cuenta con varios procesos de control de calidad para garantizar que los participantes son únicos, e impedir así duplicidad o fraude:

1. Desde Sondea contamos con acuerdos con distintos partners que cuentan con amplias y actualizadas bases de datos. Estos partners son, mayoritariamente, portales online, proveedores generalistas y/o de servicios específicos, retailers, comunidades online, etc.. Esta multicanalidad nos permite captar un amplio abanico de perfiles sociodemográficos.
2. Los usuarios de estas bases de datos, reciben un email de invitación a través del titular de la base de datos de la que son usuarios registrados, permitiendo un único registro por panelista.
3. Este método garantiza contar con registros plenamente implicados en la actividad de nuestros partners, que quieren voluntariamente y a través de dicha invitación unirse a la comunidad de panelistas de Sondea.
4. Tras aceptar unirse a la comunidad de panelistas de Sondea, y acceder al site de alta del panel, se solicita un único registro con información personal y sociodemográfica, que el panelista debe rellenar de forma obligatoria.
5. Tras finalizar el proceso de registro y aceptar las condiciones legales y la política de privacidad, el panelista recibe un email con un enlace que debe clicar, a través de un proceso de doble Optin.
6. Tras este proceso, se envía un SMS al teléfono móvil del panelista, con el fin de validar dicho código y finalizar así el proceso de alta en el panel de Sondea.
7. Solamente una vez que ha validado el código SMS, es decir, en el último paso del proceso de alta del panel de Sondea, el usuario pasa a ser panelista de Sondea. En el caso de que un usuario no finalice todo el proceso, dicho usuario será considerado como registro, y no como panelista, permaneciendo en este estado durante 7 días de gracia a la espera de su validación. Sí en este plazo de tiempo no

validó su alta con la introducción del código SMS, el registro quedará borrado por completo.

- El panel de Sondea se utiliza exclusivamente con fines de investigación de mercados.
- Sondea aplica todas las medidas de seguridad que están a su alcance para impedir el acceso de terceros a sus sistemas.
- Los panelistas tienen a su disposición a un equipo de profesionales para resolver sus dudas, tanto por teléfono como vía email.
- Los panelistas tienen un área de usuario con toda su información, donde pueden ver, modificar, rectificar sus datos, así como cancelar su suscripción.
- El correo electrónico del panelista solo se utiliza para enviar invitaciones a encuestas. Sondea no envía correos con otros fines (publicidad, etc).
- Las comunicaciones vía email de Sondea siempre son claras y directas, provienen siempre del mismo email de Sondea y con su imagen corporativa.
- Sondea solicita periódicamente la actualización de información personal de los panelistas y elimina posibles panelistas fraudulentos, inactivos o hiperactivos.
- Sondea da de baja a panelistas con un comportamiento no coherente en sus respuestas (ejemplo. Preguntas abiertas)
- Sondea realiza test de prueba de producto en el domicilio, lo que permite identificar posibles usuarios fraudulentos.

3. SI PROPORCIONAN MUESTRAS DE MÁS DE UNA FUENTE: ¿CÓMO SE COMBINAN LAS DISTINTAS FUENTES DE MUESTRAS PARA ASEGURAR SU VALIDEZ? ¿CÓMO SE PUEDE REPLICAR EL PROCESO EN EL TIEMPO PARA PROPORCIONAR FIABILIDAD? ¿CÓMO TRATAN CON LA POSIBILIDAD DE ENCONTRAR DUPLICADOS ENTRE LOS ENCUESTADOS DE VARIAS FUENTES?

Sondea utiliza muestras de otros proveedores cuando los estudios contemplan una incidencia muy baja que imposibilita cubrir el número de entrevistas con el propio panel de Sondea.

En este caso, Sondea informa previamente al cliente sobre la necesidad de llevar a cabo entrevistas con otros proveedores, así como la cantidad y perfil necesario a entrevistar con dichos proveedores.

Por último, todos los panelistas de Sondea cuentan con una cookie que impide acceder a encuestas en el caso de utilizar otros proveedores, impidiendo así una posible duplicidad.

4. ¿UTILIZAN SUS FUENTES DE MUESTRAS EXCLUSIVAMENTE PARA LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO? SI NO, ¿PARA QUÉ OTROS OBJETIVOS SE USAN?

El panel de Sondea solo se utiliza para la investigación de mercados. Los panelistas solo reciben invitaciones a encuestas de investigación de mercados, y solo por parte de Sondea.

5. ¿CÓMO SE SURTEN DE GRUPOS DIFÍCILES DE ALCANZAR EN INTERNET?

Debido a la captación multicanal, podemos llegar a perfiles complicados, sin embargo, en ocasiones los requerimientos de dichos perfiles son tan específicos que debemos contar con la ayuda de otros paneles o proveedores externos.

En el caso de no garantizar la viabilidad muestral de un proyecto, se comunica con antelación al inicio del proyecto al cliente la imposibilidad de llevarlo a cabo.

6. SI, EN UN PROYECTO CONCRETO, NECESITAN COMPLEMENTAR SU(S) MUESTRA(S) CON MUESTRA(S) DE OTROS PROVEEDORES, ¿CÓMO

SELECCIONAN A DICHS COLABORADORES? ¿ES PARTE DE SUS POLÍTICAS NOTIFICAR AL CLIENTE POR ADELANTADO CUANDO UTILIZAN UN PROVEEDOR EXTERNO?

En el caso de tener que contar con la colaboración de un proveedor externo, siempre se informa de antemano y antes de iniciar el proyecto al cliente, contando con su aprobación para tal fin. No obstante, en el caso de contar con proveedores externos, siempre se informa al cliente del perfil que se encuestará y del número de entrevistas.

Sondea siempre trabajará con proveedores de paneles, que al igual que Sondea, solamente utilizan sus paneles con la finalidad de realizar investigación de mercados, y cuentan con el mismo nivel de calidad que se exige a Sondea.

MUESTREO Y GESTIÓN DE PROYECTOS

7. ¿QUÉ PASOS TOMAN PARA OBTENER UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO?

Las muestras se seleccionan aleatoriamente entre aquellos panelistas que cumplen los requisitos del proyecto. En esta selección se suelen aplicar cuotas cruzadas en primera instancia, es decir, se selecciona una muestra por cuotas según la definición del proyecto de forma cruzada (Ejemplo: Sexo, Grupo de edad, CCAA), controlando posteriormente que se cumplen las cuotas de selección, ya de manera simple para cada una de las variables de selección. Para conseguir esto, se aplican acciones de control de cuotas que impiden un exceso o un déficit de encuestas para cada categoría, empleando en todo momento la aleatoriedad de selección, propiciando así una frecuencia óptima de selección de la muestra.

El panel de Sondea en sí no representa a la población española, sin embargo, esta selección por cuotas, garantiza dicha representatividad en cuanto a estas variables de selección. A continuación, vemos un ejemplo de cuotas cruzadas para la población española según el padrón de 2018 proporcionado por el INE.

	Hombres					Mujeres					Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	
Andalucía	0,90%	1,55%	2,15%	2,08%	1,67%	1,10%	1,89%	2,63%	2,54%	2,04%	18,56%
Aragón	0,13%	0,23%	0,32%	0,31%	0,25%	0,16%	0,28%	0,39%	0,37%	0,30%	2,73%
Asturias	0,10%	0,18%	0,25%	0,24%	0,19%	0,13%	0,22%	0,30%	0,29%	0,24%	2,14%
Baleares	0,12%	0,21%	0,29%	0,28%	0,23%	0,15%	0,26%	0,36%	0,35%	0,28%	2,53%
Canarias	0,24%	0,41%	0,57%	0,55%	0,44%	0,29%	0,50%	0,69%	0,67%	0,54%	4,88%
Cantabria	0,06%	0,10%	0,14%	0,14%	0,11%	0,07%	0,13%	0,17%	0,17%	0,14%	1,23%
C. León	0,24%	0,41%	0,57%	0,55%	0,44%	0,29%	0,50%	0,70%	0,68%	0,54%	4,93%
C. La Mancha	0,21%	0,36%	0,50%	0,48%	0,39%	0,26%	0,44%	0,61%	0,59%	0,47%	4,32%
Cataluña	0,79%	1,35%	1,88%	1,81%	1,46%	0,96%	1,65%	2,30%	2,22%	1,78%	16,18%
C. Valenciana	0,51%	0,88%	1,23%	1,19%	0,95%	0,63%	1,08%	1,50%	1,45%	1,16%	10,59%
Extremadura	0,11%	0,19%	0,27%	0,26%	0,21%	0,14%	0,23%	0,32%	0,31%	0,25%	2,28%
Galicia	0,27%	0,46%	0,65%	0,62%	0,50%	0,33%	0,57%	0,79%	0,76%	0,61%	5,56%
Madrid	0,69%	1,19%	1,66%	1,60%	1,28%	0,85%	1,45%	2,03%	1,96%	1,57%	14,28%
Murcia	0,16%	0,27%	0,37%	0,36%	0,29%	0,19%	0,32%	0,45%	0,44%	0,35%	3,19%
Navarra	0,07%	0,11%	0,16%	0,15%	0,12%	0,08%	0,14%	0,19%	0,19%	0,15%	1,36%
Pais Vasco	0,22%	0,38%	0,53%	0,51%	0,41%	0,27%	0,47%	0,65%	0,63%	0,50%	4,57%
Rioja	0,03%	0,06%	0,08%	0,07%	0,06%	0,04%	0,07%	0,09%	0,09%	0,07%	0,66%
Total	4,86%	8,33%	11,61%	11,21%	8,99%	5,94%	10,18%	14,19%	13,70%	10,99%	100,00%

8. ¿UTILIZAN ALGÚN SURVEY ROUTER (ENRUTADOR DE ENCUESTAS)?

No, las invitaciones a las encuestas de Sondea se realizan exclusivamente a través de emails de invitación, no se utiliza la tecnología de enrutadores.

9. SI UTILIZAN UN ROUTER: POR FAVOR, DESCRIBA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE SU ROUTER. ¿CÓMO DECIDEN QUÉ ENCUESTAS SON MÁS ADECUADOS PARA CADA PARTICIPANTE? ¿EN BASE A QUÉ PRIORIDADES SE LES ASIGNA A LAS ENCUESTAS?

No se utiliza la tecnología de enrutadores.

10. SI UTILIZAN UN ROUTER: ¿QUÉ MEDIDAS TOMAN PARA PROTEGERSE O MITIGAR CUALQUIER SESGO DERIVADO DEL USO DE UN ROUTER? ¿CÓMO MIDEN E INFORMAN DE CUALQUIER DESVIACIÓN?

No se utiliza la tecnología de enrutadores.

11. SI UTILIZAN UN ROUTER: ¿QUIÉN ESTABLECE LOS PARÁMETROS DEL ROUTER EN SU COMPAÑÍA? ¿SE TRATA DE UN EQUIPO DEDICADO O BIEN DE DIRECTORES DE PROYECTOS INDIVIDUALES?

No se utiliza la tecnología de enrutadores.

12. ¿QUÉ DATOS ALMACENAN SOBRE EL PERFIL DE LOS ENCUESTADOS? ¿CÓMO LO HACEN? ¿QUÉ DIFERENCIAS APLICAN ENTRE LOS DISTINTOS ORÍGENES DE MUESTRAS? ¿CÓMO SE MANTIENEN AL DÍA? SI NO ALMACENAN DATOS DE PERFIL RELEVANTES, ¿CÓMO MANEJAN LOS PROYECTOS DE BAJA INCIDENCIA?

Durante el registro en el panel de Sondea, se solicita a los panelistas información personal y distintas variables sociodemográficas básica (sexo, fecha de nacimiento, dirección completa, etc.). Esto nos permite tener información asociada a cada panelista de más de más de 15 variables, que en todo momento puede ser actualizada por parte del panelista en su área de usuario.

En el caso de que un cliente solicite una encuesta con una baja incidencia atendiendo a variables no recogidas previamente en el panel, se consulta dicha información durante los primeros módulos o preguntas de la encuesta.

13. POR FAVOR, DESCRIBA SU PROCESO DE INVITACIÓN A ENCUESTAS. ¿QUÉ PROPUESTA OFRECEN A LOS ENTREVISTADOS PARA PARTICIPAR EN ENCUESTAS INDIVIDUALES? ¿QUÉ INFORMACIÓN FACILITAN ACERCA DEL PROYECTO EN SÍ EN EL PROCESO? APARTE DE INVITACIONES DIRECTAS A ENCUESTAS ESPECÍFICAS (O A UN ROUTER), ¿QUÉ OTROS MEDIOS DE INVITACIÓN A ENCUESTAS PUEDEN PLANTEAR A LOS ENTREVISTADOS? TENGA EN CUENTA QUE NO TODAS LAS INVITACIONES A SE ENVÍAN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

Contexto: El tipo de propuesta (y las recompensas asociadas) puede influir en el tipo de personas que se comprometen a participar en proyectos específicos, por lo que puede influir en la calidad de la muestra. El nivel de detalle facilitado acerca del proyecto también puede influir en la respuesta.

Los propios técnicos de investigación de mercados de Sondea son los encargados de enviar las invitaciones por correo electrónico a los panelistas para participar en las encuestas. Todas las invitaciones a encuestas incluyen:

1. Asunto claro y fácilmente reconocible sobre una nueva encuesta y su incentivo.
2. Texto claro y transparente indicando la existencia de un nuevo proyecto, mencionado un tema general sobre el que trata, pero sin desvelar el tema concreto de la investigación.

2. Duración aproximada de la encuesta, incentivo por responderla y condiciones que indican hasta cuándo estará activa la encuesta.
3. Temática general sin desvelar el tema en particular para que los panelistas puedan ponerse en contacto con la atención al panelista de Sondea ante posibles sugerencias o incidencias.
4. Un enlace único para acceder a la encuesta.
5. Correo electrónico con las condiciones generales y un enlace para acceder a su área de usuario, que le permite consultar, modificar o rectificar sus datos, incluso darse de baja.

14. POR FAVOR, DESCRIBA LOS INCENTIVOS QUE OFRECEN A LOS ENTREVISTADOS POR PARTICIPAR EN SUS ENCUESTAS. ¿CÓMO DIFIEREN ENTRE LOS DISTINTOS ORÍGENES DE MUESTRAS, POR DURACIÓN DE LA ENTREVISTA O POR CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS?

Sondea premia a sus panelistas por responder las encuestas con incentivos monetarios directos que se ingresan en una cuenta Paypal de los panelistas una vez finalizado el campo y comprobado la fiabilidad de las respuestas.

El incentivo concreto se encuentra en función de la complejidad y duración de la encuesta. En todo momento se informa al panelista de lo que cobrará si rellena la encuesta de forma honesta y fiable. El pago se realiza a las pocas horas de haber cerrado el campo, lo que fomenta una base de confianza entre los panelistas y Sondea.

15. ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAN SOBRE UN PROYECTO PARA DAR UNA ESTIMACIÓN DE VIABILIDAD PRECISA UTILIZANDO SUS PROPIOS RECURSOS PARA REALIZAR DICHO PROYECTO?

Para hacer una estimación precisa de la viabilidad de un proyecto, los datos que se demandan son:

1. El número de encuestas completadas demandadas, así como el perfil de dichas encuestas.
2. Los filtros, la extensión y aspectos específicos de la encuesta.

3. La duración del trabajo de campo.

4. Otra información extra o detalles del proyecto.

Una vez analizada la viabilidad, se comunica al cliente plazos e hitos del proyecto. En caso de no estar 100% seguros de su viabilidad, preferimos no llevar a cabo el proyecto comunicándolo al cliente.

16. ¿MIDEN USTEDES LA SATISFACCIÓN DE LOS ENCUESTADOS? ¿OFRECEN ESTA INFORMACIÓN A SUS CLIENTES?

Desde Sondea se mide la satisfacción de los panelistas con las encuestas, mediante una pregunta de escala tipo Likert siempre que lo solicitan nuestros clientes, como una política de transparencia. Esto nos ofrece una visión clara sobre la tolerancia y opinión ante la duración del cuestionario, tipos de preguntas y el tiempo medio de una encuesta. Además de este indicador, desde Sondea establecemos otros indicadores de satisfacción del panelista con un proyecto, como son el tiempo medio empleado, la tasa de abandono, o las posibles consultas o incidencias de la encuesta.

17. ¿QUÉ INFORMACIÓN PROPORCIONAN A SU CLIENTE DESPUÉS DE COMPLETAR EL PROYECTO?

Antes de comenzar el trabajo de campo, Sondea entrega al cliente un enlace al cuestionario ya programado, para que pueda hacer todas las pruebas que considere tal cual lo vería el encuestado.

Durante el proyecto, y una vez comenzado el trabajo de campo, se proporciona al cliente un enlace de resultados en tiempo real, donde puede hacer un seguimiento exhaustivo de las respuestas con estadísticas detalladas de todo tipo, y donde podrá ver en tiempo real el número de panelistas que comienzan la encuesta, la tasa de abandono, la tasa de descalificados, y la de completos. Además, puede ir viendo en tiempo real las estadísticas pregunta a pregunta de todos los ítems y variables de la encuesta.

Posteriormente, y una vez cerrado el proyecto, Sondea entrega al cliente:

- Word o PDF con la encuesta utilizada.

- Un documento con la ficha técnica y metodología, donde se recogen las fechas del trabajo de campo, objetivos de la investigación, muestra empleada, error muestral, selección muestral, cuotas empleadas, muestra invitada características de la muestra y tasa de respuesta.
- Fichero con los datos exportados en bruto registro a registro con todas las variables de la encuesta y variables sociodemográficas del panelista (sin ningún tipo de dato personal).
- En caso de solicitarlo, tablas de segmentación estadísticas e informe completo de resultados.

CALIDAD Y VALIDACIÓN DE LOS DATOS

18. ¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LOS CONTROLES DE CALIDAD DE DATOS? SI SE ENCARGAN USTEDES, ¿DISPONEN DE PROCEDIMIENTOS PARA REDUCIR O ELIMINAR CONDUCTAS NO DESEADAS DENTRO DE LA ENCUESTA, TALES COMO (A) REPUESTAS AL AZAR, (B) RESPUESTAS ILÓGICAS O INCOHERENTES, (C) USO EXCESIVO DE RESPUESTAS EN BLANCO – POR EJEMPLO, “NO LO SÉ” – O (D) RAPIDEZ EXCESIVA AL COMPLETAR LA ENCUESTA? POR FAVOR, DESCRIBA DICHOS MÉTODOS.

El técnico de investigación de mercados de Sondea encargado de la gestión del proyecto se responsabiliza de la calidad de la información a través de controles exhaustivos basados en los siguientes puntos:

- Medición del tiempo empleado en rellenar la encuesta. No puede ser inferior al tiempo 15% del tiempo mínimo establecido para rellenarla.
- Medición del tiempo empleado en alguna pregunta concreta de la encuesta.
- Coherencia de las repuestas, tanto abiertas como del contexto global de la encuesta.
- Coherencia entre posibles preguntas duplicadas o similares.
- Control a través de la posibilidad de incluir preguntas trampa.

19. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE PUEDE CONTACTAR A LA MISMA PERSONA PARA PARTICIPAR EN UNA ENCUESTA EN UN PLAZO DETERMINADO, HAYA RESPONDIDO AL CONTACTO O NO? ¿CÓMO VARÍA ESTE PLAZO ENTRE LOS DISTINTOS ORÍGENES DE MUESTRAS?

Desde Sondea, aplicamos una política interna para impedir la profesionalización o saturación de los panelistas que consiste en no enviar más de 4 encuestas mensuales a un mismo panelista.

20. ¿CON QUÉ FRECUENCIA PUEDE UN MISMO INDIVIDUO PARTICIPAR EN UNA ENCUESTA DURANTE UN PLAZO DETERMINADO? ¿CÓMO VARÍA ESTE PLAZO ENTRE LOS DISTINTOS ORÍGENES DE MUESTRAS? ¿CÓMO LO GESTIONAN EN RELACIÓN CON CATEGORÍAS Y/O PERÍODOS DE TIEMPO?

Como mencionábamos anteriormente, desde Sondea aplicamos una política para impedir la profesionalización o saturación de panelistas, evitando la invitación a más de 4 encuestas mensuales, tanto si responde como si no lo hace. Es decir, impedimos invitar más de 4 veces al mes a un mismo panelista, responda o no a la encuesta.

21. ¿ALMACENAN DATOS A NIVEL INDIVIDUAL SOBRE LOS ENCUESTADOS TALES COMO EL HISTORIAL DE PARTICIPACIÓN RECIENTE, FECHA DE REGISTRO, FUENTE, ETC? ¿PUEDEN PROPORCIONAR A SU CLIENTE UN ANÁLISIS DE PROYECTO CON DATOS A NIVEL INDIVIDUAL?

Contexto: Este tipo de datos por entrevistado, incluyendo cómo se define la población total y cómo se seleccionó y extrajo la muestra, puede aumentar las posibilidades de analizar de calidad de datos.

Sondea recopila información sobre los panelistas para comprobar que su participación en las encuestas es sincera y honesta, analizando el comportamiento a nivel individual para garantizar este hecho, no ingresando el incentivo propuesto en el caso de que se detecte algún tipo de fraude. No obstante, la información que se comparte con nuestros clientes en ningún caso cuenta con datos de carácter personal que puedan identificar a los panelistas.

La información que Sondea tiene de sus panelistas se elimina una vez se ha solicitado la baja por parte del panelista, o una vez Sondea le ha dado de baja por los motivos mencionados anteriormente.

22. ¿DISPONEN DE UN PROCEDIMIENTO PARA CONFIRMAR LA IDENTIDAD DEL ENCUESTADO? ¿CUENTAN CON PROCESOS PARA DETECTAR A ENCUESTADOS FRAUDULENTOS? POR FAVOR, DESCRIBA DE QUÉ FORMA SE IMPLEMENTAN ESTOS MÉTODOS EN EL REGISTRO DE FUENTES DE MUESTRAS Y/O EN EL PUNTO DE ACCESO A UNA ENCUESTA O ROUTER. SI OFRECEN MUESTRAS EMPRESARIALES (B2B), ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS SIGUEN, EN CASO DE APLICAR ALGUNO?

Sondea cuenta con un exhaustivo proceso de alta de panelistas que dificultan enormemente el fraude y/o la duplicidad en el proceso de captación (proceso de doble Optin y confirmación del alta vía SMS). Además de en el proceso de alta, Sondea cuenta con otras medidas de seguridad para evitar fraude como:

1. Identificamos a aquellos panelistas con información incoherente o poco fiable en sus fichas de panelistas, realizando un seguimiento de sus respuestas a las encuestas, tiempos de respuesta y coherencia, además de machear posibles duplicidades con registros coincidentes, eliminando a aquellos panelistas que corroboren las sospechas de fraude.
2. Tenemos en cuenta las incongruencias entre la información sociodemográfica indicada en la ficha del panelista, y la que nos aporta en las encuestas.
3. Se lleva a cabo un control de tiempos en rellenar la encuesta y de coherencia en las respuestas abiertas de las mismas, con el fin de apercibir, y llegado el caso dar de baja a los panelistas que incumplan en más de una ocasión la política de calidad de Sondea.
4. Sondea utiliza cookies para evitar que se pueda acceder a una encuesta varias veces desde un mismo dispositivo.

23. POR FAVOR, DESCRIBA LOS PROCESOS DE “OPT-IN PARA INVESTIGACIÓN DE MERCADO” DE TODAS SUS FUENTES DE MUESTRAS ONLINE.

Una vez se inscribe el panelista en el panel de Sondea y acepta las condiciones legales y la política de privacidad, recibe un email de confirmación de alta, que ha de aceptar para verificar la identidad del propio usuario y acreditar que es el titular del email con el que se ha inscrito.

Una vez validado este primero proceso de doble Optin, el panelista recibe un código SMS que ha de verificar con el fin de finalizar el proceso de alta. Solo tras estas verificaciones el panelista pasará a ser un alta.

En caso de que no se validen algunos de los procesos anteriores, el alta del panelista permanece como registro sin verificar durante un tiempo determinado, una vez pasado este tiempo sin todas las verificaciones anteriores, el registro queda borrado automáticamente.

De esta manera podemos comprobar que los miembros del panel de Sondea son personas distintas. Además, posteriormente comprobamos los datos personales y la dirección para detectar duplicados. Sondea es el primer panel en España que utiliza la línea de teléfono móvil para evitar duplicados.

24. POR FAVOR, PROPORCIONE UN ENLACE A SU POLÍTICA DE PRIVACIDAD. ¿CÓMO OFRECEN SU POLÍTICA DE PRIVACIDAD A LOS ENCUESTADOS?

Sondea cumple todos los requisitos de seguridad conforme a la legislación en materia de protección de datos.

Todos los panelistas de Sondea deben aceptar las condiciones legales y la política de privacidad para poder registrarse.

He leído y acepto el [Aviso legal, Condiciones legales](#) y la [Política de privacidad](#)

25. POR FAVOR, DESCRIBA LAS MEDIDAS QUE TOMAN PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE DATOS.

Las bases de datos de Sondea se alojan en Google Cloud, cumpliendo todas las medidas de seguridad. Toda la información que se envía por Internet viaja siempre de manera encriptada. Todas las noches se hacen copias de seguridad de la información del panel. Todos los técnicos de investigación de mercados de Sondea con acceso a la información han firmado un acuerdo de confidencialidad, y han sido formados en materia de protección de datos.

26. ¿QUÉ PRÁCTICAS SIGUEN PARA DECIDIR SI ES APROPIADO USAR LA INVESTIGACIÓN ONLINE CUANDO PRESENTAN DATOS COMERCIALES O MATERIALES CONFIDENCIALES DEL CLIENTE A LOS ENCUESTADOS?

En estos casos más sensibles en los que es necesario compartir con los panelistas cierta información confidencial del cliente, desde Sondea siempre advertimos a nuestros clientes sobre la inexistencia de un marco 100 % seguro y fiable que permita proteger dicha información confidencial

de los clientes. No obstante, desde Sondea implementamos las siguientes medidas de seguridad:

- Desactivación del botón derecho del ratón para impedir que pueda copiar contenido haciendo click.
- Quitamos los controles del navegador para impedir imprimir, retroceder, e ir a un sitio concreto del cuestionario.
- Mostramos vídeos de reproducción única, impidiendo que puedan volver a visualizarlo.

27. ¿ESTÁN CERTIFICADOS POR ALGÚN SISTEMA DE CALIDAD? SI ES ASÍ, ¿CUÁL(ES)?

No. En Sondea pensamos que el mejor certificado es la calidad, la transparencia y la excelencia del trabajo que ofrecemos día a día a nuestros clientes, quienes reiteran su confianza en Sondea con una altísima tasa de recurrencia próxima al 95% de fidelidad.

28. ¿REALIZAN ENCUESTAS ONLINE CON NIÑOS Y JÓVENES? SI ES ASÍ, ¿SE ADHIERAN A LAS NORMAS PROPORCIONADAS POR ESOMAR? ¿CON QUÉ OTRAS REGLAS O NORMATIVAS (POR EJEMPLO, COPPA EN LOS ESTADOS UNIDOS) CUMPLEN?

Sondea no permite que los menores de 14 años se registren en su panel, además, en el caso de querer llevar a cabo un proyecto a menores de 14 años, siempre pediremos el consentimiento expreso de los padres (Padre, Madre o Tutor legal del menor) y que estén presentes durante la entrevista Online, o que serán ellos mismos quienes respondan por sus hijos/as.