

# **Plan de Actualización de la certificación con la norma ISO 20252:2012 a ISO 20252:2019**

**Fecha de Emisión: 2022-10-10**

**Dirigido a: Empresas titulares de la certificación ICONTEC del servicio con la norma ISO 20252 versión 2012**

## **1. Aprobación de la revisión de la norma ISO 20252 en el año 2019**

El 5 de febrero de 2019 se publicó la revisión de la norma internacional de requisitos del servicio de Investigación de mercado, social y opinión, incluidas la comprensión (insights) y analítica de datos, ISO 20252 por parte de la Organización Internacional de Normalización – ISO.

## **2. Principales cambios en la norma ISO 20252 versión del año 2012 frente a la versión del año 2019**

Este documento establece los términos, definiciones y los requisitos del servicio, para los proveedores del servicio de investigación de mercado, social y de la opinión, incluyendo la comprensión (insights) y analítica de datos.

Esta tercera edición anula y sustituye a la segunda edición de la norma ISO 20252 del año 2012. Los cambios principales son los siguientes:

- Se han incluido requisitos de la norma ISO 26362:2009
- El documento ha sido completamente reestructurado, con un capítulo principal (capítulo 4) aplicable a todos los proveedores del servicio, independientemente de las metodologías que desarrollen, y seis anexos separados (anexos A al F), cada uno de los cuales cubre los requisitos relativos a una de las metodologías de investigación reconocidas a nivel mundial;
- El capítulo 3 de conceptos y definiciones ha sido actualizado;
- Se ha actualizado el contenido técnico para reflejar las prácticas de investigación nuevas o modificadas y se ha añadido nuevo contenido a los anexos A y D.

## **3. Actualización de las certificaciones de servicio otorgadas con la norma ISO 20252 versión 2012 a la norma ISO 20252 versión del 2019**

A partir de la publicación de este plan, se iniciará un periodo de actualización de dos años, en el cual las empresas certificadas por ICONTEC bajo la norma ISO 20252 del año 2012 podrán ajustar su Servicio a los requisitos de la norma y actualizar su certificación a la ISO 20252 versión del año 2019

Por esta razón, ICONTEC teniendo en cuenta las directrices establecidas para la actualización, estableció lo siguiente:

## **Plan de Actualización de la certificación con la norma ISO 20252:2012 a ISO 20252:2019**

- Definir un periodo de actualización de 2 años contados a partir de noviembre 1 de 2022

Los certificados del servicio emitidos por ICONTEC frente a la norma ISO 20252:2012, no serán válidos a partir del 1 de noviembre del 2024.

- La fecha de expiración de los certificados ICONTEC con la norma ISO 20252 versión 2012 expedidos durante el periodo de actualización tendrán como fecha de vencimiento 31 de octubre de 2024.

### **4. Recomendaciones para las organizaciones titulares de la certificación ICONTEC del servicio con la norma ISO 20252 versión 2012**

Para las organizaciones titulares de la certificación ICONTEC de su servicio con la norma ISO 20252 versión del año 2012, se recomiendan las siguientes directrices para actualizar exitosamente su servicio a los requisitos de la versión 2019 de la norma ISO 20252, y por ende su certificación:

- Conocer y comprender los requisitos y conceptos establecidos en la norma ISO 20252 versión 2019.
- Identificar las brechas en la conformidad del servicio frente a los requisitos de la norma ISO 20252 versión 2019, y establecer un plan de acción para gestionar el cierre de estas brechas.
- Suministrar la capacitación y el entrenamiento apropiado a todas las personas y partes que tienen un impacto en la eficacia y desempeño del servicio, en los nuevos requisitos y en el resultado previsto de la implementación de la norma ISO 20252 versión del año 2019.
- Revisar y confirmar la aplicabilidad de los anexos A al F de la norma ISO 20252 de acuerdo con los requisitos acordados con los clientes y la prestación de su servicio, para así establecer la declaración de aplicabilidad.
- Verificar periódicamente el avance del plan de acción definido para la actualización.
- Programar, planificar y ejecutar la auditoría interna al servicio, considerando los requisitos de la norma ISO 20252 versión 2019.
- Definir e implementar las correcciones y acciones correctivas pertinentes, derivadas de las no conformidades detectadas en la auditoría interna.
- Realizar la revisión del servicio por la alta dirección, de acuerdo con el requisito establecido en la norma ISO 20252, versión 2019.
- Coordinar y confirmar con ICONTEC el desarrollo de la auditoría para la actualización de su certificado con la norma ISO 20252 versión del año 2012, a la norma ISO 20252 versión del año 2019, teniendo en cuenta las fechas de finalización del periodo de actualización o vencimiento del certificado, especificadas en este plan.

## **Plan de Actualización de la certificación con la norma ISO 20252:2012 a ISO 20252:2019**

### **5. Opciones para realizar la auditoría de actualización de la certificación ICONTEC con la norma ISO 20252:2019.**

ICONTEC ofrece a sus clientes certificados con la ISO 20252 versión del año 2012, la actualización a la norma ISO 20252 versión del año 2019, desde la fecha de publicación del presente plan de actualización.

**Alternativa A:** Realizar la auditoría para la actualización del certificado con la norma ISO 20252 versión 2012 a la norma ISO 20252 del año 2019 al momento de la **renovación del certificado**, dentro del periodo correspondiente al ciclo de certificación actual de la organización y antes de la fecha límite para la actualización.

Esta alternativa incluye la opción de hacer la actualización de la certificación mediante auditoría **de renovación anticipada** con la norma ISO 20252 versión del año 2019, en fecha anterior al vencimiento de su certificado vigente con la norma ISO 20252 del año 2012 otorgado por ICONTEC, y antes de finalización del periodo de actualización. En este caso, se inicia un nuevo ciclo de certificación de tres años.

**Alternativa B:** Realizar la actualización de la certificación durante una de **las auditorías de seguimiento** programadas dentro del ciclo del certificado ISO 20252:2012. Sin embargo, la duración de la auditoría de seguimiento será **incrementada en un mínimo de 1 día auditor** con el fin de verificar los nuevos requisitos de la norma ISO 20252 versión del año 2019. En este caso, se mantiene el ciclo de certificación que se trae con la certificación con la norma ISO 20252.

En el caso en que el certificado ICONTEC del servicio con la norma ISO 20252 versión 2012, se encuentre suspendido a la entrada en vigor del presente plan de actualización o durante el transcurso de este, el titular de la certificación podrá solicitar la **auditoría de reactivación** junto con la auditoría de actualización de la certificación con la norma ISO 20252, versión del año 2019.

Para tal fin, la auditoría se realizará con una duración correspondiente a la auditoría de renovación, de manera que permita evaluar todos los requisitos del servicio y se realice dentro de los plazos establecidos en el presente plan de actualización. En este caso, se mantiene el ciclo de certificación que se trae con la certificación con la norma ISO 20252 versión del año 2012.

### **6. Opciones para realizar la auditoría de otorgamiento de la certificación ICONTEC con la norma ISO 20252 versión 2012 durante el periodo de actualización**

La organización que actualmente esté implementando los requisitos con la norma ISO 20252 versión 2012, puede solicitar la certificación ICONTEC del servicio con dicha versión durante un **periodo máximo de 12 meses contados a partir de la entrada en vigor de este plan de actualización.**

**Los certificados ICONTEC del servicio, emitidos con la norma ISO 20252:2012 durante el periodo de actualización tendrán vigencia solo hasta el 31 de octubre de 2024.**

## **Plan de Actualización de la certificación con la norma ISO 20252:2012 a ISO 20252:2019**

Para las organizaciones a las cuales se les apruebe el otorgamiento o renovación de la certificación del servicio durante el periodo de actualización con la norma ISO 20252 versión del año 2012, podrán seleccionar una de las dos alternativas expuestas anteriormente para hacer la actualización de su certificado ICONTEC con la norma ISO 20252 versión del año 2019.

Se recomienda a las organizaciones que están decidiendo implementar el servicio lo realicen con base en los requisitos establecidos en la versión del año 2019 de la norma ISO 20252.

Gerencia de Certificación  
ICONTEC International