



**INFORME GENERAL
ESTUDIO CUALITATIVO
EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL
DE CAPUFE 2017 “SEGURIDAD VIAL”
VERSIONES SEMANA SANTA Y VERANO,
Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA AUTOPISTA
MÉXICO - ACAPULCO**

Agosto 2017

OBJETIVOS DE ESTUDIO

- Conocer por parte de los usuarios de la autopista México-Acapulco, la experiencia que se tiene al transitarla.
- Identificar los aspectos más relevantes al manejar por la autopista, señalamientos, mantenimiento, dispositivos de seguridad, atención de los cajeros, servicio 074, entre otros.
- Detectar las principales áreas de oportunidad de los servicios brindados por CAPUFE.
- Generar ideas, frases o slogans para una campaña de prevención de accidentes en carretera.
- Determinar la opinión que los participantes tienen de las campañas denominadas: “Detén los accidentes” y “Cuida tu vida”.
- Conocer la experiencia de los usuarios de IAVE vs experiencia de los no usuarios, así como identificar fortalezas y debilidades del servicio IAVE.

METODOLOGÍA

Metodología de recolección de datos: focus groups llevados a cabo mediante guía de tópicos semi estructurada aprobada previamente por funcionarios de CAPUFE.

Población objetivo: mujeres y hombres de entre 20 y 50 años de edad, usuarios frecuentes de la autopista México – Acapulco. Usuarios y no usuarios de IAVE.

Reclutamiento de los entrevistados: personal de Berumen se enfocó en la búsqueda y selección de las personas que cumplieran con los requisitos establecidos. El reclutamiento se llevó a cabo mediante la técnica de redes de contactos.

METODOLOGÍA

Programa de análisis de la información empleado:

QDA MINER, Qualitative Data Analysis Software

Los estudios cualitativos llevados a cabo por Berumen se realizan en cumplimiento de la Norma Internacional ISO 20252:2012.

Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables al universo debido a las características de la muestra.

DISTRIBUCIÓN DE LOS GRUPOS

Se llevaron a cabo 2 grupos distribuidos de la siguiente manera:

Número de sesión	Edad y género	Perfil específico	Número de participantes
1	Hombres y mujeres de 20 a 35 años	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8
2	Hombres y mujeres de 36 a 50 años	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8

TOTAL 16 participantes



**La experiencia de los usuarios
de la Autopista
México – Acapulco**

Experiencia al transitar por la autopista

Se destacan tres aspectos

Es muy frecuente que se estén haciendo obras de mantenimiento

Instalación de estudiantes pidiendo apoyo económico en casetas

Preocupación por los deslaves, se menciona el socavón en el paso exprés

“Me choca que siempre está en reparación, y nos estamos acostumbrando a ello”

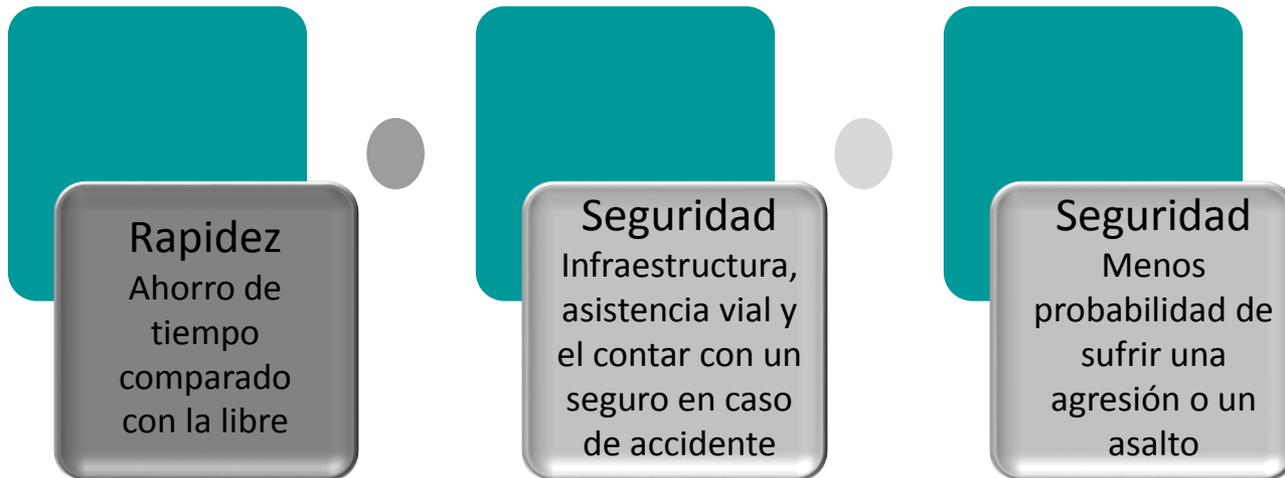
A pesar de lo anterior, para la mayoría es una autopista **BUENA**, básicamente porque permite llegar de manera **rápida** al destino.



Los únicos inconvenientes son:
Las demoras por la realización de obras y el tráfico a la entrada y salida de la CDMX

Decisión de viajar por autopista de cuota

Se detectan principalmente las siguientes razones para que una persona prefiera viajar por autopista:



COSTO – BENEFICIO

“La libres es peligrosa, muy curvada, tardas en llegar”

“La libre es peligrosa, te avientas muchas más horas y esta me gusta por el tiempo que haces”

Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista

En los dos segmentos, tanto jóvenes como adultos, se coincide que los siguientes son los aspectos más importantes:

- ✓ Seguridad, buen estado de la autopista
- ✓ Que tenga mantenimiento (deslaves y baches época de lluvia)
- ✓ Seguridad, vigilancia continua para evitar ser víctima de una agresión
- ✓ Alumbrado
- ✓ Señalamientos
- ✓ Baños
- ✓ Funcionamiento de todas las cajas
- ✓ Gasolineras
- ✓ Asistencia vial
- ✓ Retornos
- ✓ Paraderos
- ✓ Control de la velocidad de motociclistas

Estos aspectos son los más relevantes ya que los relacionan con tener un buen viaje, libre de accidentes, incidentes y retrasos.



Evaluación del estado físico de la Autopista México – Acapulco

Evaluación del estado físico

Se profundizó en la evaluación del estado físico de la autopista México – Acapulco:



En general opinan que la autopista se mantiene en buen estado físico.



“Lo acaban de arreglar está muy bien el estado físico de la carretera, esta nuevo”

Destacando:

- ✓ El balizamiento
- ✓ La limpieza
- ✓ Tramos nuevos como el de Punta Diamante y el túnel a la altura de la Marina
- ✓ Además de que constantemente esta en mantenimiento para asegurar su buen estado físico



Son pocos los que mencionan que pueda ocurrir un accidente como el socavón en el paso exprés de Cuernavaca

Señalamientos

Fijos y en el caso de obras de mantenimiento



Los señalamientos fijos son en general bien evaluados.

- Son pocos los participantes que comentan que es necesario aumentar en número su presencia, sobre todo en el caso de las curvas.



Los señalamientos en obras de mantenimiento son considerados **INSUFICIENTES** ya que:

- Su ubicación no brinda al automovilista el tiempo suficiente para bajar la velocidad, los participantes consideran que debe haber más y ubicarse con más anticipación.

Estado físico de la caseta



Percepción positiva

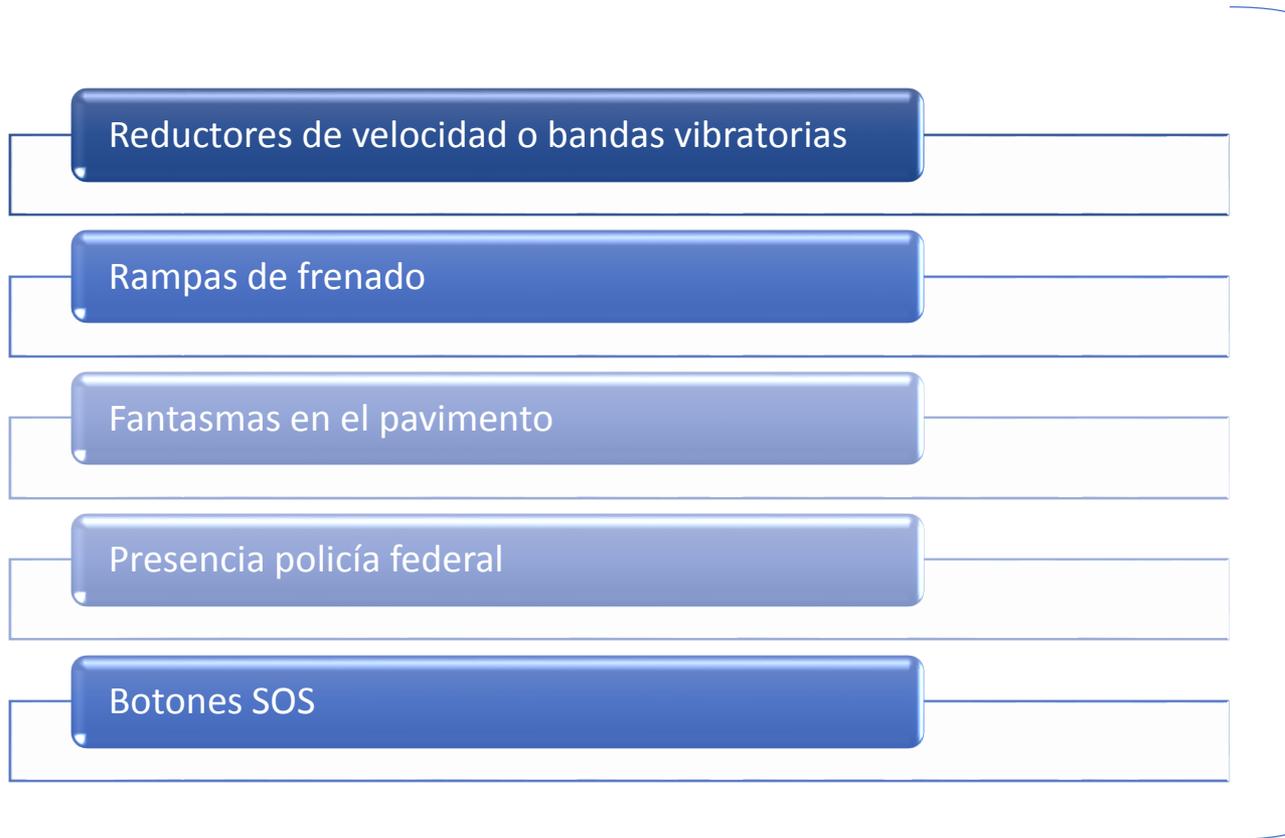


La mayoría considera que las casetas se encuentran en muy buen estado, tienen mantenimiento y son agradables a la vista.

Son pocos los participantes que comentan que en algunas casetas los precios no son legibles o bien no están especificados.

Dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE

En el caso de los dispositivos de seguridad implementados por CAPUFE en la autopista México – Acapulco, los participantes identifican de forma espontánea:



Son bien evaluados, mencionando que son medidas preventivas adecuadas



Seguridad vial y accidentes en la autopista

Se profundizó en el tema de la seguridad relacionada con la infraestructura de la autopista, indagando en casos de accidentes sufridos en la misma, encontrándose que:

La mayoría NO ha sufrido de accidentes en la autopista.

Son pocos los participantes que reportan haber tenido algún percance, en estos casos la experiencia en la atención de su necesidad fue positiva, ya que se recibió asistencia y el seguro de la autopista absorbió todos los gastos.



“La carretera está bien, antes de tomar la pera, tiene vibradores, la gente que se accidenta es por imprudencia”



El aspecto los participantes sugieren mejorar es el tiempo de llegada del auxilio vial, sin embargo entienden que cuando hay un accidente por lo general se genera tráfico lo que dificulta la llegada rápida.

Se coincide en que un lugar donde con frecuencia se dan accidentes es el tramo de la pera, aunque reconocen que estos percances tienen que ver más con la velocidad que conducen los automovilistas, que con la infraestructura de la autopista. Además se menciona que en la zona se han implementado dispositivos para incrementar la seguridad.

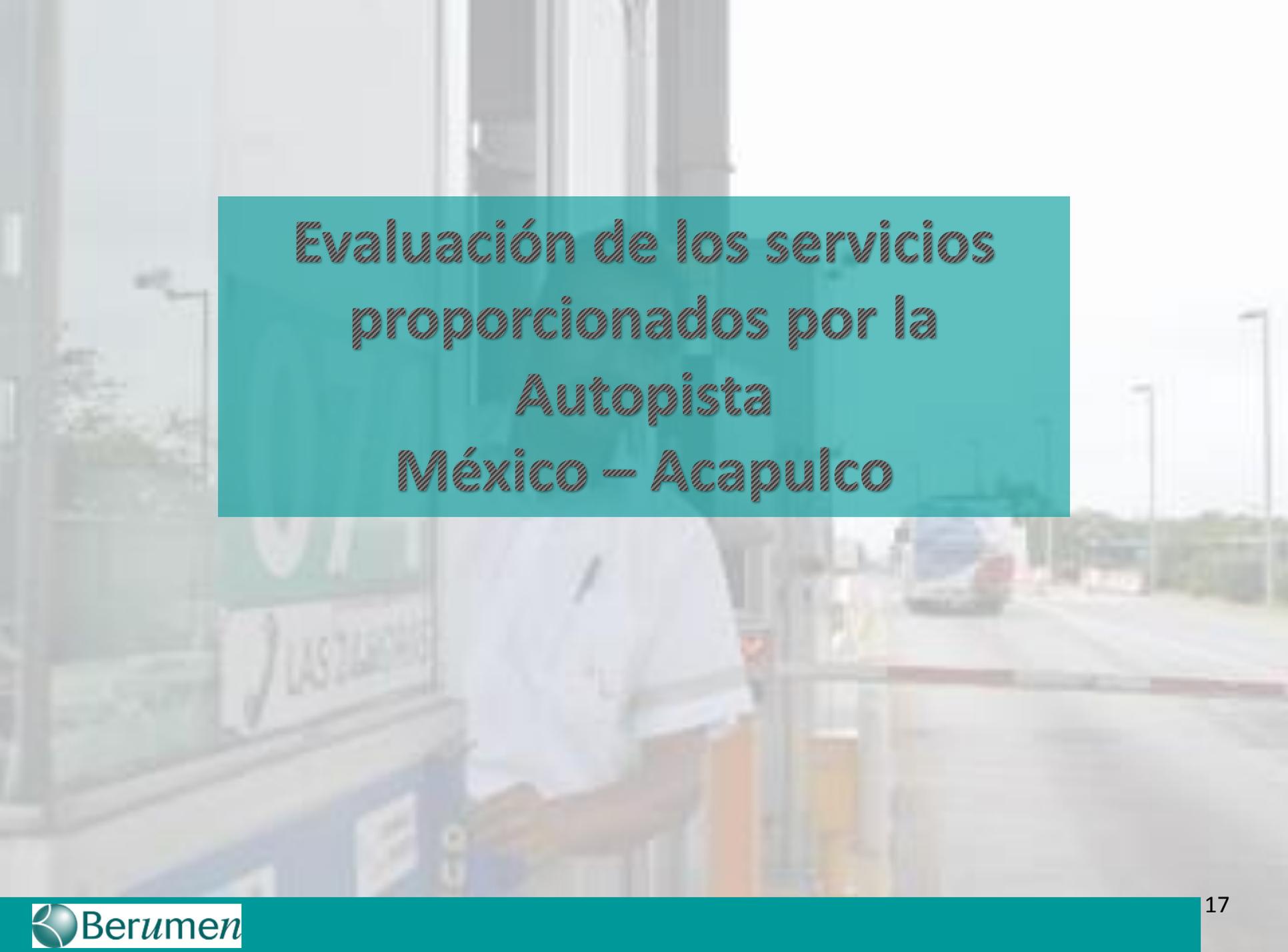
Se identifica como un factor de riesgo los tráilers de doble remolque.

Principal problema de Infraestructura de la autopista



Tanto los adultos, como los jóvenes, coinciden en que la infraestructura de la autopista es la adecuada, no consideran que actualmente padezca de un problema grave, siguieren mejoras como:

- Aumentar la cantidad de señalamientos
- Asegurarse del funcionamiento de luminarias
- Abrir todas las cajas de pago en periodos vacacionales para agilizar la afluencia.
- Reforzar el mantenimiento en época de lluvias por cuestión de deslaves



Evaluación de los servicios proporcionados por la Autopista México – Acapulco

Servicios ofrecidos por CAPUFE

Mencionan de manera espontánea:

Asistencia vial,
ángeles verdes

Seguro de
viajero

Pozos con
agua

Baños

Torres de ayuda,
SOS teléfonos

Auxilio médico
y ambulancias

Servicio de la caseta de cobro



En general el servicio que brindan los cajeros es bien evaluado básicamente por su rapidez

El servicio es rápido, el cajero tiene listo el cambio, son ágiles.

La interacción con el cajero es rápida, en la mayoría de los casos saludan. No se tiene contacto con el cajero cuando manejan TAG.

Cuando el TAG no sirve y no se tiene efectivo no dejan pasar, lo que causa molestia, aunque reconocen que no es responsabilidad del cajero.

La principal sugerencia es que tengan la mayoría de las cajas abiertas.

Son pocos los que mencionan que no tienen cuidado al entregar el cambio, o están distraídos o no los atienden

Servicio de sanitarios

En general el servicio de sanitarios es bueno

El principal problema es en temporada, cuando es muy difícil encontrarlos limpios, aunque señalan que esto tiene estrecha relación con la falta de higiene de la gente.

Las dos principales sugerencias en el servicio de sanitarios son:



Asegurarse que los baños estén abiertos y limpios.

En temporada alta redoblar esfuerzos para tenerlos lo más limpios posible, con papel higiénico y jabón de manos.

Servicios de Auxilio vial y el 074

Son pocos los participantes, que han requerido de servicios de asistencia vial (3 personas)

- La mayoría los identifica como unas camionetas verdes, algunos se refieren a ellos como los ángeles verdes
- No hay claridad en el número que deben de marcar para solicitar los servicios de auxilio vial, mencionando 044, 024, 911, son pocos los que mencionan 074



Dificultades:

- Realizar la llamada se dificulta porque hay áreas en las que no hay señal
- El servicio no es inmediato en los casos comentados, en promedio tarda en llegar alrededor de tres horas

El tiempo que consideran adecuado para que llegue la asistencia vial es de máximo una hora

“Si pusieran una camioneta cada 30 kilómetros nada más tendrían que utilizar unas 15 camionetas cada 30 kilómetros y la grúa llegaría en menos de una media hora”

Otros servicios que les gustaría se ofrecieran en el 074



Consideran que los servicios de asistencia vial y de servicios médicos cubren las necesidades básicas



Asistencia mecánica

Son pocos los que mencionan

Vulcanizadora

La mayoría coincide en que más que nuevos servicios los esfuerzos deben concentrarse en la eficiencia de los que se ofrecen hasta hoy

“Al final de cuentas yo creo que los que mencionamos aquí son los que todos tendrían, pero al final de cuentas si no te llega en el tiempo que tú lo necesitas no sirve de nada, que sean eficientes”

El principal problema de los servicios proporcionados por la autopista



Los participantes coinciden en que no es fácil identificar un problema principal en los servicios ofrecidos, sin embargo, reconocen que se puede mejorar:

- El tiempo de respuesta de la asistencia vial
 - La limpieza de los sanitarios



La mayoría considera que esta situación se puede mejorar aumentando el número de unidades de asistencia vial

“Al final de cuentas no es muy difícil son 5 casetas de aquí a Acapulco , que tu pudieras poner una patrulla, una ambulancia, una grúa o un mecánico por caseta no creo que cueste demasiado, al final de cuentas eso te quita un poco más de tiempo a que te diga ahorita van pero te la van a mandar desde el DF y tú ya casi estás llegando a Acapulco”

Parador Parres

Autopista México - Cuernavaca

**Los participantes no identifican el Parador.
Ni por el nombre, Parador Parres, ni por su
ubicación**

La mayoría lo confunden con un mirador

Parador Parres, se encuentra ubicado a 15 km de la plaza de cobro Tlalpan, en el kilómetro 38 de la autopista México-Cuernavaca, el cual se construyó para beneficio y comodidad de los usuarios.

No lo identifican de manera espontánea.

El termino parador lo confunden con mirador.

Evaluación IAVE y otras formas de pago

Descarga
app
una forma p
Accesar a tu



Disponible p

Formas de pago en la caseta de cobro

Básicamente se identifican 2 formas de pago utilizadas por los participantes:

Efectivo



Tarjeta prepago

Se menciona IAVE y TAG

- Rapidez, evitar las filas
- Se lleva el mínimo en efectivo
- Facilita la facturación, beneficio en cuestiones fiscales

Las principales razones para usar esta forma de pago son:

La adquieren en:

- Oxxo
- Banco
- Entradas a periférico

En el tema de pago electrónico con tarjeta, no todos tenían conocimiento que es posible, la mayoría está de acuerdo en que sólo tiene que permitirse en casos de emergencia, identifican más desventajas que ventajas en esta forma de pago:

Fallan las terminales/ se cae el sistema
Provocando al final que el proceso sea más tardado

Algunos recargan en tiendas de conveniencia como súper7 mientras que otros la tienen asociada a su tarjeta de banco

Usuarios de IAVE

Los participantes que utilizan el prepago mencionan tres opciones de este tipo de servicios:

- IAVE, informan que se puede usar en todas las autopistas administradas por CAPUFE.
- TAG, describen que puede ser usado además de las autopistas en la CDMX.
- TELEVIA, refieren que se emplea exclusivamente para el segundo piso de la CDMX.

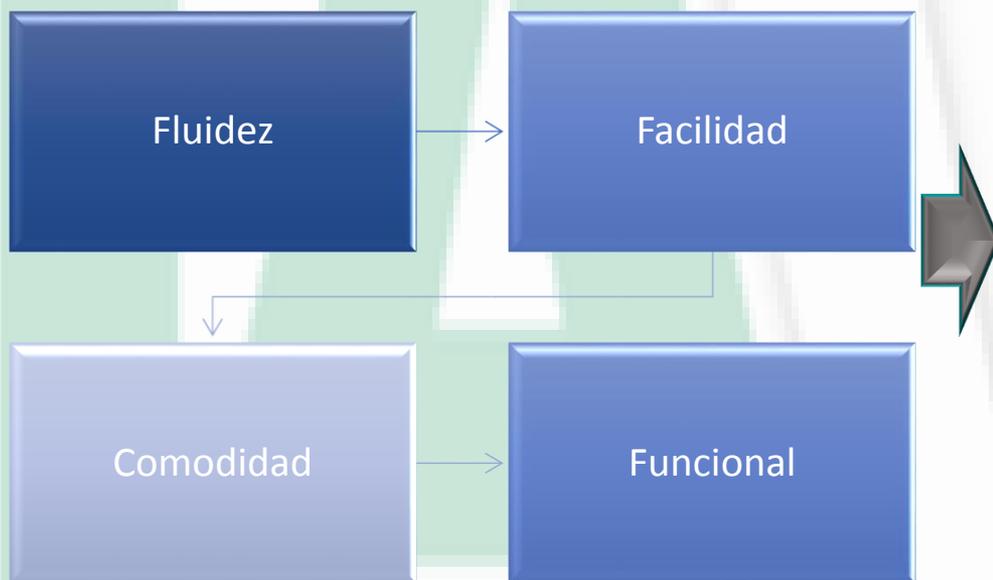
Un hallazgo interesante es que algunos relacionan IAVE con un uso más empresarial, y el TAG con uso particular

Centrándose en el uso de IAVE, los participantes expresan como desventajas de su uso:

- Falla el sensor y tienen que estar moviendo el carro para que los detecte, lo que implica pérdida de tiempo y molestia de otros automovilistas.
- No siempre pasa la IAVE y si no llevan efectivo, no existe otra forma de pago, les gustaría que se habilitara el pago con tarjeta de debito o crédito en estos casos de emergencia.
- Que no lleven un control y de repente se queden sin saldo
- Puede haber cargos no reconocidos, cobros dobles, aunque en la experiencia de los participantes hacen reembolsos

Usuarios de IAVE

Centrándose en el uso de IAVE, los participantes expresan que la palabra que mejor describe su experiencia es:



En general la experiencia con el servicio brindado por IAVE es positiva

Aun así mencionan que la experiencia puede mejorar significativamente si:

- Se establecen puntos de recarga en las casetas de cobro.
- Que en la aplicación se pueda revisar de manera fácil el saldo y se permitan transferencias que se reflejen de manera instantánea.
- Desventaja no poder usarlo en más de un auto cuando se coloca la calcomanía.

No usuarios de IAVE

Quienes no la han adquirido argumentan las siguientes razones:

La frecuencia con la que viajan es baja, consideran que amerita la compra

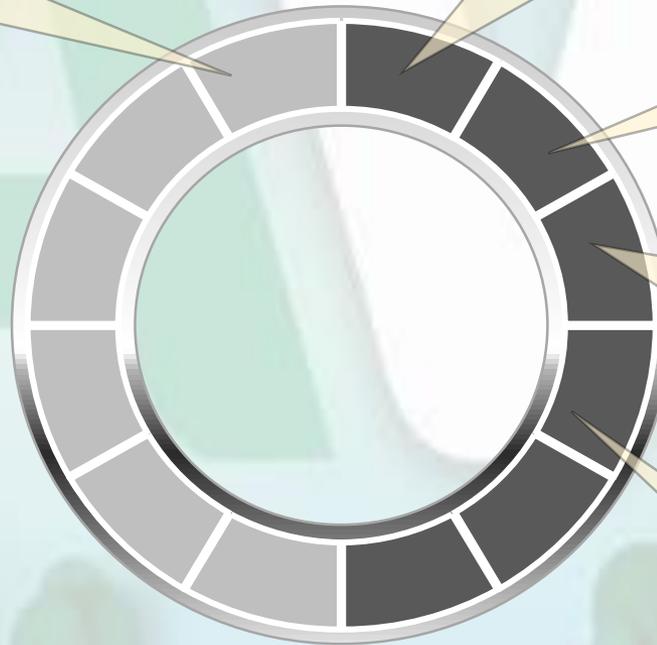
Ya cuentan con TAG

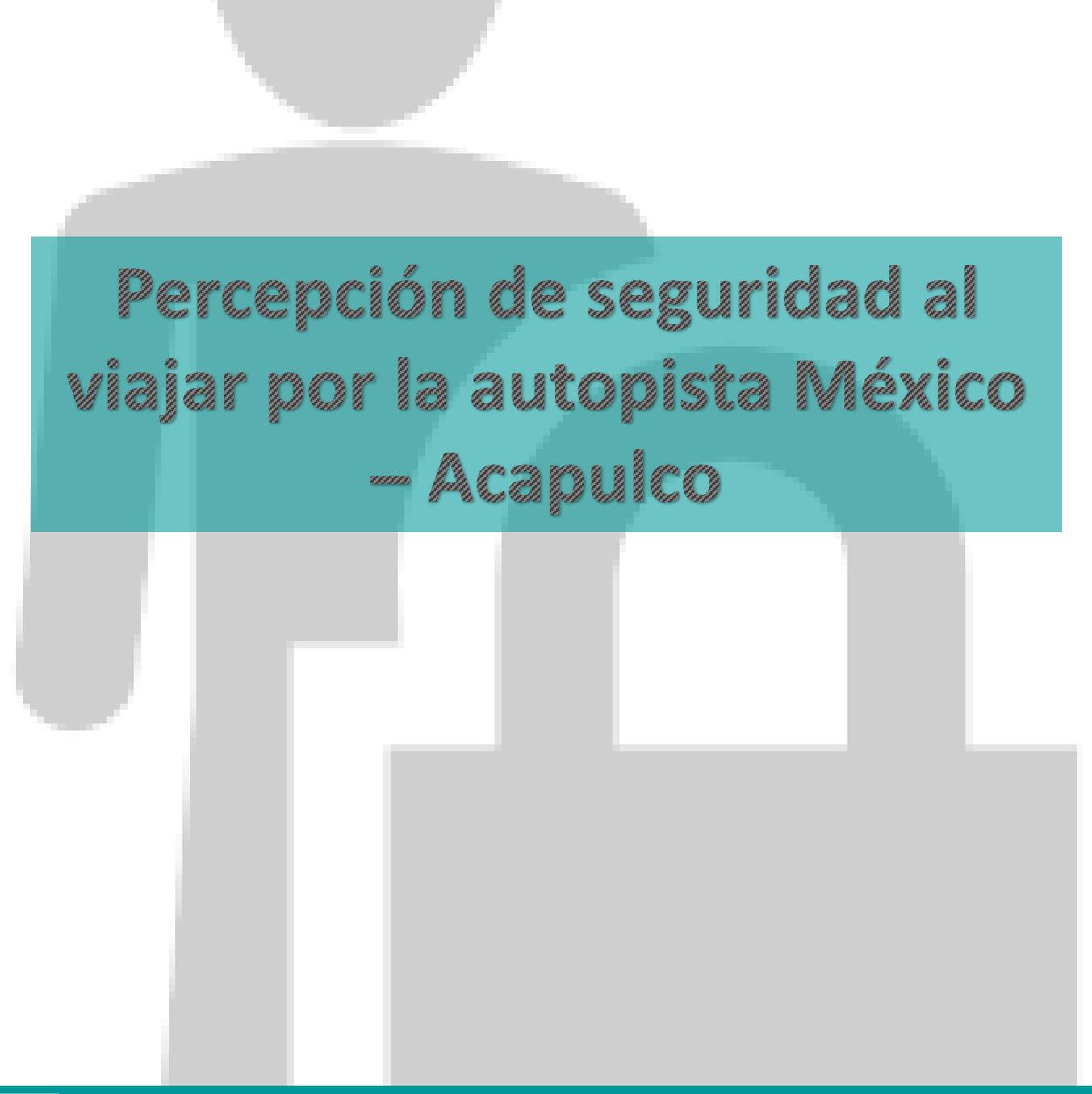
No identifican que tengan más beneficios

Se presenta una combinación entre desconfianza y falta de identificación de beneficios

Desconfían de su efectividad, han visto que es frecuente que falle

Prefieren la forma tradicional, el pago en efectivo les parece más seguro

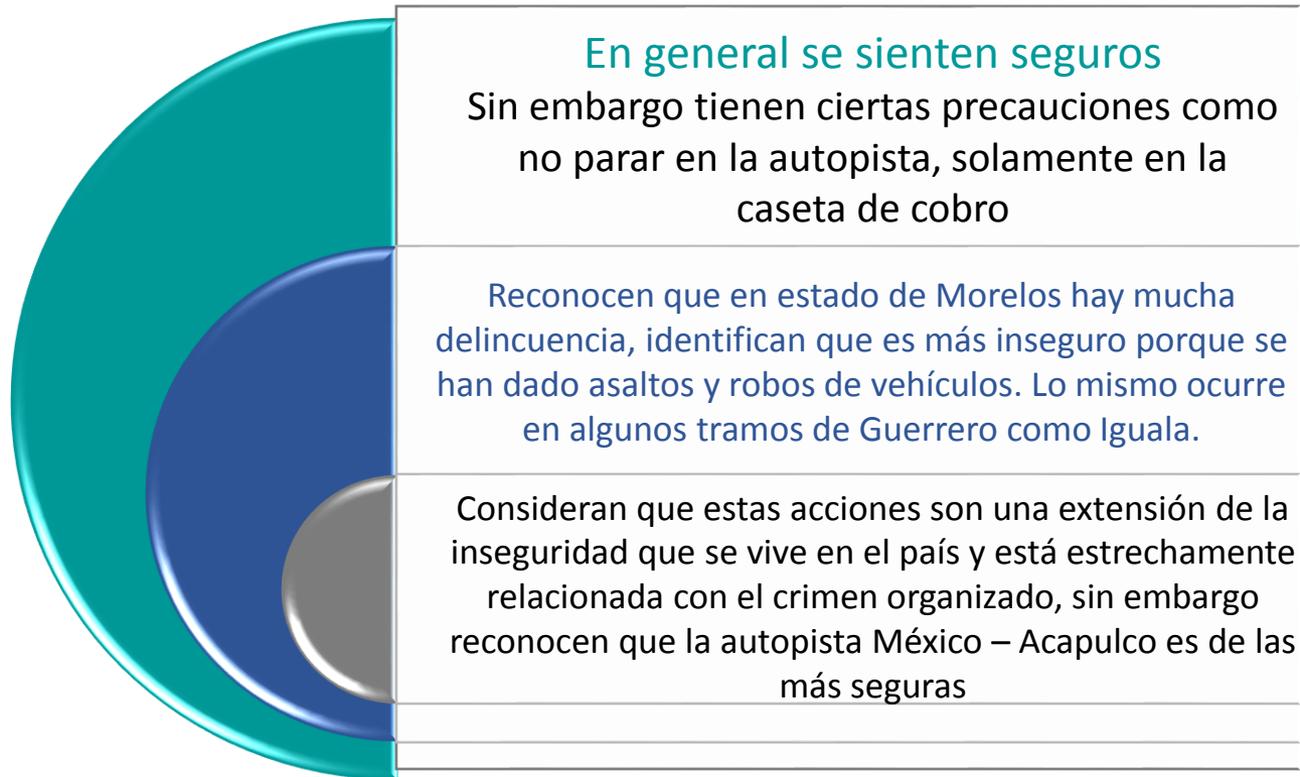


A large, light gray, stylized silhouette of a human figure is centered in the background. The figure is composed of simple geometric shapes: a circle for the head, a rounded rectangle for the torso, and several vertical bars of varying heights for the legs. A teal-colored rectangular box is overlaid on the torso area, containing the title text.

**Percepción de seguridad al
viajar por la autopista México
– Acapulco**

Seguridad del usuario de la autopista

Respecto a la seguridad e integridad de los usuarios de la autopista México- Acapulco:



Se destaca que para los jóvenes la presencia de la policía federal la mayoría la relaciona con el control de velocidad y no con seguridad, de hecho de alguna manera se sienten asediados por ellos.

Campaña de seguridad vial 2017

“Cuida tu vida”

En el caso de los adultos son identificados dos personajes: Eduardo Verastegui y **Manuel Mijares**
En el caso de Mijares recuerdan que la campaña incluye frases de sus canciones y que en la foto aparece Mijares el camino



Más de la mitad considera un acierto utilizar la figura de Mijares, al ser un personaje público llama la atención.

Algunos mensajes que los adultos recuerdan se manejan en estas campañas son:

- ✓ No hables mientras manejas, no uses el teléfono
- ✓ Ponte el cinturón de seguridad
- ✓ Si tomas no manejes

La mayoría de los jóvenes no reportan haber visto la campaña de cuida tu vida, con Mijares. De manera espontánea algunos recuerdan espectaculares con caras sonriendo o enojadas con mensajes como: en casa te esperan, bájale y cuida tu vida

Una sugerencia para esta campaña es ubicar los espectaculares cerca de las casetas de cobro para tener mayor probabilidad de verlos con mayor detenimiento

Ninguno de los dos segmentos recuerdan la campaña “Detén los accidentes”

Al indagar sobre cómo sería una campaña de seguridad vial que diera resultados, la mayoría piensa en mensajes e imágenes de desastres que inviten a la reflexión y la prevención. Insisten en mostrar autos siniestrados.

Campaña efectiva para prevenir accidentes en la autopista

Jóvenes

Mensajes explícitos y directos, con imperativos que impacten a la persona y generen cierto grado de temor

Un mensaje que refleje realmente como es un accidente para que haga al conductor reflexionar sobre que está expuesto y el valor de su vida

Adultos

Sugieren que se empleen frases cortas e imágenes claras ya que al ir conduciendo tiene más peso la imagen que el texto

Frases que impliquen el cuidado de tu vida y la de otros, las consecuencias de acciones prohibidas y el impacto en la familia

“Esos comerciales son muy fuertes, realmente tendría que ser algo que impacte a la gente si yo veo algo un letrero que este un coche estampado o gente muerta si le bajas”

“Cuida la vida de todos, la tuya y la de los demás”



Evaluación CAPUFE

Evaluación de la Autopista México – Acapulco

-Quejas como usuarios de la autopista-

Se indagó si alguno de los participantes ha presentado una queja como usuarios de la Autopista México-Acapulco, encontrándose que ninguno lo ha hecho.

Al cuestionar sobre si saben en dónde poner una queja para CAPUFE, la mayoría lo desconoce, pero expresan que:

- Buscarían un teléfono en la página web.
- El teléfono de quejas debería estar visible en las casetas de cobro
- Son pocos los que mencionan el 074

Predomina una actitud de indiferencia ya que muchos considera que no sirve de nada hacer quejas, porque lo común es que no haya respuesta.

Fortalezas de la autopista México – Acapulco

Fortalezas

- ✓ Rapidez – ahorro de tiempo
- ✓ Mayor seguridad que en la libre
- ✓ Es cómoda para manejar
- ✓ Cumple con sus funciones

- Esta en constante mantenimiento lo que se relaciona con una planeación deficiente
- Las obras de mantenimiento resultan incómodas y generan retrasos
- No hay suficiente vigilancia por parte de la policía
- Mejora de servicios como baños, rapidez del auxilio vial
- Los deslaves

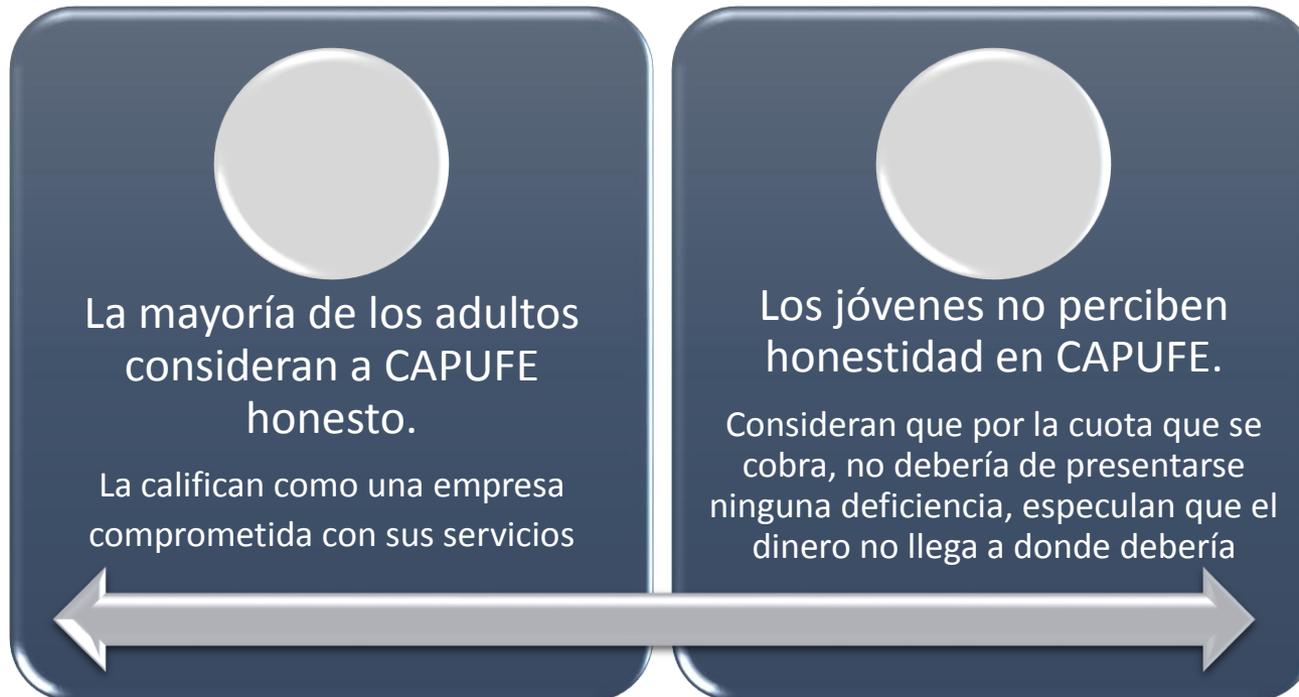
Debilidades

Evaluación de la autopista México – Acapulco

Una vez revisados los servicios que se brindan y la forma en que operan estos servicios en la autopista México – Acapulco, para los participantes la palabra que mejor describe esta autopista es:



Honestidad de CAPUFE





Principales hallazgos

En cuanto a la decisión de transitar por la Autopista México - Acapulco, es unánime la opinión de que es la mejor opción para ir en auto a Acapulco. Se percibe que es más rápida y segura, segura en términos de infraestructura así como en términos de integridad, relacionados con ser víctima de un crimen.

Los aspectos más relevantes y en los que los automovilistas ponen mayor atención al circular por la autopista son: 1) el estado físico óptimo, ya que esto les transmite que pueden realizar el viaje de manera segura y llegar a su destino sin incidentes, 2) la presencia de elementos que relacionan pueden garantizar su seguridad, esto adecuado funcionamiento de luminarias y vigilancia continua de la policía federal, 3) mantenimiento, y más en época de lluvias para evitar baches y deslaves, 4) señalización, que debe ser clara y con ubicación pertinente y 5) baños, su buen estado y higiene abonan a una experiencia de viaje positiva.

En cuanto al estado físico de la autopista, la percepción en general es buena, los adultos se muestran satisfechos, mientras que los jóvenes se centran más en las áreas de oportunidad.

No se identifica que en términos del estado físico la autopista padezca un problema grave, sin embargo, sí se mencionan aspectos que son susceptibles de mejora como: aumentar la cantidad de señalamientos en el caso de obras de mantenimiento y tramos peligrosos como las curvas, asegurar el funcionamiento de luminaria, reforzar el mantenimiento en época de lluvias por cuestión de deslaves y realizar una planeación más eficiente en el caso de los trabajos de mantenimiento para evitar que estos se realicen en periodos de alta afluencia vehicular.

En ambos grupos, al hablar del estado físico de la autopista, surgió de manera espontánea el tema del incidente del socavón que ocurrió recientemente en el paso exprés, en algunas personas causa incertidumbre y desconfianza, sin llegar a generalizarse al estado físico de la autopista.

En cuanto a los servicios proporcionados por la Autopista México – Acapulco, se mencionan de manera espontánea los principales: seguro de viajero, asistencia vial, torres de auxilio vial, servicios médicos, pozos con agua y sanitarios.

Se percibió desconocimiento acerca del servicio 074, y por lo tanto de la utilidad del mismo al viajar por la autopista, cabe destacar que son pocos los que recuerdan este número.

Para la evaluación de los servicios identificados la mayoría centra su experiencia en las casetas de cobro y el uso de sanitarios, son pocos los que han requerido de asistencia vial.

La experiencia con los cajeros en las casetas de cobro en general es positiva, ya que el servicio es rápido y perciben a los cajeros ágiles, en este caso las sugerencia se orienta más bien, a abrir la mayoría de las cajas de la caseta en periodos en los que hay mayor afluencia vehicular.

En el caso de asistencia vial, la experiencia de quienes la han requerido es positiva, ya que se atendió la necesidad de manera adecuada, sólo se sugiere mejorar el tiempo de llegada del auxilio vial, los participantes opinan que este debería estar en el lugar del percance como máximo en una hora, consideran que se debe aumentar el número de unidades para garantizar su llegada en el menor tiempo posible.

Respecto al servicio del 074 la mayoría piensa que brinda asistencia vial y médica, consideran que estos servicios son los adecuados ya que cubren necesidades básicas y de emergencia. Expresan que más que agregar nuevos servicios, se debe garantizar la eficiencia de los que se ofrecen.

Los participantes no logran identificar que exista un problema considerable en los servicios proporcionados por la Autopista México – Acapulco. Sin embargo, reconocen que se puede mejorar, el tiempo de respuesta de la asistencia vial y la limpieza de los sanitarios en temporada alta.

En el tema de servicios, los participantes no reconocen el Parador Parres, la mayoría confunde el termino parador con la palabra mirador, a pesar de que se les proporcionó la ubicación los participantes no lo identifican, esto comunica dos cosas la falta de difusión por un aparte y la falta de significación que tiene el parador para ellos.

La mitad de los participantes cuenta con IAVE, al profundizar en la experiencia de su uso las principales ventajas percibidas en ambos grupos son la rapidez y practicidad para transitar la autopista. Mientras que, las desventajas se centran en las fallas de los sensores y aunque se da con menos frecuencia el cobro doble. La falta de conocimiento de los beneficios, o falta de relevancia de los mismos, así como la desconfianza, son las principales razones por las que no usan IAVE, quienes no cuentan con ella.

En cuanto a la seguridad, con relación a actos criminales que pongan el peligro la integridad de su persona, la mayoría de los participantes expresó sentirse seguro al transitar por la autopista México – Acapulco, sin negar que debido a la inseguridad que perciben prevalece en el país en general, toman muchas precauciones, principalmente no parar en la autopista, salvo puntos que sean seguros.

Respecto a la campañas de seguridad vial implementadas por CAPUFE este año 2017, recuerdan la campaña de “Cuida tu vida”, mencionándose de manera espontánea este slogan y el recuerdo de la imagen de Mijares, incluso se mencionan algunas frases empleadas en los diferentes mensajes de campaña que implican el uso de cinturón de seguridad y no utilizar el teléfono celular mientras se maneja. La campaña “Detén los accidentes” no es identificada por los participantes.

Se detecta que la campaña tiene un mayor impacto en el segmento de los adultos, que en el de los jóvenes, los adultos opinan que es un acierto utilizar la imagen de Mijares ya que es una persona pública que identifican, además detectan que parte de los mensajes incluyen frases de sus canciones, mientras que para los jóvenes resulta un personaje al que denominan “equis”, prefieren mensajes que impliquen frases imperativas directas, imágenes explícitas de alto impacto.

Los participantes presentaron dificultades para generar slogans o frases para una campaña eficiente de seguridad vial, la mayoría menciona que algo impactante sería mostrar un automóvil siniestrado en la autopista, recuerdan que lo han visto, y provoca la reflexión y ser más precavido al conducir.

Una vez evaluados los principales aspectos que brinda CAPUFE, infraestructura y servicios, la mayoría de los participantes, principalmente los adultos, hacen una evaluación general positiva y se muestran satisfechos como usuarios de la Autopista México – Acapulco, destacando su rapidez, seguridad y lo bonito de sus paisajes. Los jóvenes por su parte, centran su atención en las que se identifican como áreas de mejora asegurando que para la cuota que se paga los el estado físico y los servicios deberían estar al cien.



***Berumen y Asociados, SA de CV**, con domicilio en Altadena # 15 Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C. P. 03810, México, Distrito Federal, es una empresa que realiza investigación de mercados y consultas de opinión desde marzo de 1992 y tiene cobertura en todo el territorio nacional. Pertenece a la Asociación de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México **AMAI** y trabaja bajo el esquema y cumplimiento de la norma internacional **ISO 20252**, con el objeto de realizar eficientemente, y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se le soliciten., por lo que hace del conocimiento de todos nuestros informantes, clientes y autoridades, que los Datos Personales e Información Sensible de sus titulares solo es obtenida con el consentimiento expreso y voluntario de quien los proporciona, previa notificación de su derecho a hacerlo o no.*

Por lo que la información de Datos Personales e Información Sensible aludida en LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES es utilizada invariablemente en forma agregada y para efectos estadísticos, nunca con fines de divulgación o comercialización, por lo que una vez obtenida es disociada respecto a tópicos específicos de interés para nuestros clientes.

No obstante que esta empresa se encuentra en los supuestos de excepción del Artículo 2 Fracc. II y 10 Fracc. III del citado ordenamiento el titular de los datos personales podrá en todo momento Revocar su Autorización con el solo hecho de solicitarlo con el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección ccalidad@berumen.com.mx