



Todo en Ferretería

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

P07
Versión 11
Pág.1/6

1 OBJETIVOS

Definir metodología para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, con relación a los productos y servicios que suministra Casa Ferretera, a fin de tomar acciones de mejoramiento, así como para la retroalimentación de las partes interesadas.

2 ALCANCE

Esta metodología aplica para todos los puntos de venta, clientes, accionistas, proveedores, empleados y demás partes interesadas.

3. DEFINICIONES

3.1 CLIENTE MOSTRADOR

Es el cliente que compra directa o telefónicamente en los puntos de venta, es usuario final y no tiene crédito en la compañía.

3.2 CLIENTE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN

Es el cliente que compra directa o telefónicamente, que posee crédito en la compañía y es usuario final del producto adquirido.

3.3 CLIENTE MAYORISTA

Es el cliente que compra directa o telefónicamente, que posee crédito en la compañía cuya finalidad es la de comercializar el producto adquirido.

3.4 PARTES INTERESADAS

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o puede percibirse como afectada por una decisión o actividad.

4. CONDICIONES GENERALES

- Se cuenta con varias opciones para evaluar la satisfacción de clientes de contado, estas puede ser por medio de encuestas de satisfacción al cliente o con el cliente incógnito; esta evaluación se debe realizar una vez al año.
- Encuestas de satisfacción
 - ✓ Las encuestas se le realizan a Mostrador, Clientes mayoristas y/o industria y construcción
 - ✓ La encuesta se conformará de acuerdo a las necesidades detectadas por el objeto de estudio y el sistema de grado a emplear en las calificaciones de cada pregunta.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Cargo	Coordinador Calidad	Líder de Mercadeo	Gerente General
Nombre	Leidy Londoño Zuleta	Ana María Arango Pulgarín	Javier H. González R.
Fecha de vigencia: 04 de Abril de 2024			

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrería

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

P07
Versión 11
Pág.2/6

- ✓ El diseño de la encuesta podrá cambiar cada vez que se lleve a cabo una investigación.
- Se realizarán encuestas de satisfacción al cliente en las promociones de aniversario "La casa por la ventana" durante la realización de las mismas.
- Los informes estadísticos de la encuesta de los clientes mostrador, Clientes ventas mayoristas y/o industria y construcción y "Casa por la Ventana" se presenta un mes después de haber realizado las encuestas.
- Los números de clientes: La evaluación de satisfacción al cliente se realiza mediante una fórmula de muestreo donde el tamaño de la muestra o universo es del total de clientes de un mes/ días que tiene el mes. El tamaño de la muestra para la Evaluación de satisfacción del cliente de las promociones de aniversario de "Casa por La Ventana" es el total de facturas realizadas en las primeras 3 semanas de las promociones/numero de días.

Aplicando la fórmula:

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	75		← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5		← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 75 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	35	39	44	48	54	59	64	68	72	74
95%	42	46	50	54	59	63	67	70	73	74
97%	46	49	53	57	61	65	68	71	73	75
99%	52	55	58	61	65	67	70	72	74	75

Para el cliente incógnito

- Se realiza personalmente para los puntos de ventas y/o para los asesores externos y atención al cliente en forma telefónica o diligenciando un formato

Comunicación directa con los clientes

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrreteria

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

P07
Versión 11
Pág.3/6

- Se realiza en el momento que los Líderes de Ventas hacen el acompañamiento a los asesores externos en sus visitas, se toma un total de tres clientes en el año aleatoriamente y se realiza la evaluación, teniendo en cuenta las variables definidas

VARIABLES A EVALUAR CON EL CLIENTE INCÓGNITO

VARIABLES A EVALUAR EN VISITA PRESENCIAL	PONDERACION
Presentación Personal (imagen)	6%
Lenguaje Actitud y Expresión Corporal	26%
Técnicas de Venta	47%
Espacio Físico	6%
Punto de pago	15%
TOTAL VISITA	100%

VARIABLES A EVALUAR EN CONTACTOS TELEFONICOS	PONDERACION
Protocolos	25%
Actitud de servicio	25%
Conocimiento	25%
Capacidad de escucha	25%
TOTAL PUNTOS ATENCIÓN AL CLIENTE	100%

5. CONTENIDO

5.1 Encuestas

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Programación de las encuestas</div>	Se programa teniendo en cuenta la fecha y el número de encuestas a realizar según el tamaño de la muestra.	Líder de Mercadeo / Líder de Ventas	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar encuesta</div>	Una persona capacitada de la empresa o una persona externa orientada por el Líder de Mercadeo o Líder de Ventas diligencia la encuesta con los clientes de manera virtual o presencial	Líder de Mercadeo / Líder de Ventas	Formato P07-2 Evaluación de satisfacción del cliente, ventas mayorista y/o crédito Formato P07-1 evaluación de

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERIA se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrreteria

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

P07
Versión 11
Pág.4/6

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
			satisfacción del cliente; formato P07-3 Evaluación de satisfacción del cliente atención al cliente. Formato P07-5 Evaluación de satisfacción al cliente promociones de aniversario "Casa Por La Ventana"
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Calificar encuesta</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Terminado el período de realización de la encuesta, se remite al Líder de Mercadeo/ Líder de Ventas para su tabulación, análisis y conclusiones, de acuerdo a lo establecido en condiciones generales.	Líder de Mercadeo / Líder de Ventas	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Informe estadístico</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Con la calificación de las encuestas, se genera un informe que contiene: conclusiones, estrategias, plan de acción sugerido.	Líder de Mercadeo / Líder de Ventas	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Análisis de resultados</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Los Líderes de Mercadeo y Ventas pasan informe a la Gerencia General para ser considerado en la revisión por la dirección y tomar las acciones si es el caso, se le participa a los supervisores de los resultados en una reunión programada.	Grupo directivo	Plan de acción
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>			

Cliente Incógnito

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Metodología de evaluación</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Se solicita la metodología de evaluación a empresas dedicadas a realizar el cliente incógnito. Posteriormente se elige una de las propuestas	Líder de Mercadeo	Cotizaciones
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar del cliente incógnito</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Una empresa externa orientada por el Líder de Mercadeo realiza las	Coordinador de Mercadeo	

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrreteria

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

P07
Versión 11
Pág.5/6

	visitas a los puntos de venta y/o bodega y las llamadas a atención al cliente		
Informe estadístico	La empresa externa entrega los resultados al Líder de Mercadeo y Líder de Operaciones	Líder de Mercadeo	
↓ Análisis de resultados ↓	El Líder de Mercadeo entrega el informe a la Gerencia General para ser considerado en la revisión por la dirección y tomar las acciones si es el caso, se le participa a los Supervisores de los resultados en una reunión programada.	Grupo directivo	Plan de acción
FIN			

Partes interesadas

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
INICIO			
↓ Programación de las encuestas a las partes interesadas	Las encuestas para proveedores se realizan de acuerdo a la cantidad de proveedores que participaron en la actividad promocional del año, teniendo como base el muestreo especificado en condiciones generales. Para los accionistas se aplica en todos los socios. Para los empleados, se tiene como base la evaluación de clima organizacional o Riesgo Psicosocial que se realiza cada dos años.	Líder de Mercadeo / Coordinador de Calidad Líder de Gestión Humana Gerencia	Muestreo para proveedores
Realizar encuesta ↓	Una persona capacitada de la empresa lleva a cabo el cuestionario de proveedores y accionistas, para el caso de la evaluación de clima organizacional o Riesgo Psicosocial es liderada por el proceso de gestión humana con la entidad pertinente	Líder de Mercadeo / Coordinador de Calidad Líder de Gestión Humana Gerencia	Formato P07-6 "Retroalimentación Asamblea" Formato P07-7 "Retroalimentación Proveedores" Informe de Clima Organizacional o Riesgo Psicosocial
Calificar encuesta ↓	Terminado el período de realización de las encuestas, se remite al líder de Mercadeo/ Coordinación de Calidad para su tabulación, análisis y conclusiones.	Líder de Mercadeo / Coordinador Calidad	

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERIA** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Informe estadístico</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	Con la calificación de las encuestas, se genera un informe que contiene: conclusiones y plan de acción de ser necesario. Para el caso de la evaluación de clima organizacional o Riesgo Psicosocial es analizada por el ente encargado y el Líder de Gestión Humana, este último se da a conocer en una reunión de líderes	Líder de Mercadeo / Coordinador de Calidad Líder de Gestión Humana	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Análisis de resultados</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	El líder de Mercadeo, Coor. Calidad y líder de Gestión Humana pasan informe a la Gerencia General para ser considerado en la revisión por la dirección y tomar las acciones si es el caso.	Grupo Directivo	Plan de acción
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>			

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

- P07-1 Evaluación de satisfacción del cliente
- P07-2 Evaluación y satisfacción del cliente. Ventas mayoristas y/o crédito
- P07-3 Evaluación y satisfacción del cliente Atención al cliente
- P07-5 Evaluación de satisfacción del cliente promociones de aniversario "La Casa Por La Ventana"
- P07-6 Retroalimentación accionistas
- P07-7 Retroalimentación Proveedores
- Resultado de Clima Organizacional o Riesgo Psicosocial

7. REGISTRO DE CALIDAD

CÓDIGO	TÍTULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
P07-1	Evaluación de satisfacción del cliente	Líder de Mercadeo y Líder Ventas, oficina de Líder de Mercadeo y Líder Ventas, carpeta de evaluación de satisfacción del cliente, cronológicamente.	1 año	Archivo central
		Coord. de archivo. Archivo central, carpeta de evaluación de satisfacción, cronológicamente.	1 año	Destruir
P07-2	Evaluación y satisfacción del cliente Ventas mayorista y/o crédito.	Líder de Mercadeo, oficina de Líder de Mercadeo, carpeta de evaluación de satisfacción del cliente ventas mayorista y /o crédito. Cronológicamente.	1 año	Archivo central

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."

		PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		P07 Versión 11 Pág.7/6
		Coord. de archivo. Archivo central, carpeta de evaluación de satisfacción del cliente ventas mayorista y/o crédito, cronológicamente	1 año	Destruir
P07-3	Evaluación y satisfacción del cliente Atención al cliente	Líder de Mercadeo, oficina de Líder de Mercadeo, carpeta de evaluación de satisfacción del cliente ventas mayorista y /o crédito. Cronológicamente.	1 año	Archivo central
		Coord. de archivo. Archivo central, carpeta de evaluación de satisfacción del cliente ventas mayorista y/o crédito, cronológicamente	1 año	Destruir
P07-5	Evaluación de satisfacción al cliente promociones de aniversario " La Casa Por La Ventana"	Líder de Mercadeo, oficina de Líder de Mercadeo y líder ventas, carpeta de Encuestas de promociones	2 años	Destruir
P07-6	Retroalimentación accionistas	Coordinación Calidad, oficina, carpeta de retroalimentación	1 año	Archivo central
P07-6	Retroalimentación accionistas	Administración documental, oficina, carpeta de retroalimentación	1 año	Destruir
P07-7	Retroalimentación proveedores	líder Mercadeo, oficina, carpeta de retroalimentación	1 año	Archivo central
P07-7	Retroalimentación proveedores	Administración documental, oficina, carpeta de retroalimentación	1 año	Destruir
	Evaluación Clima Organizacional	Líder Gestión Humana, oficina, carpeta de evaluación clima organizacional	2 años	Archivo central
	Evaluación Clima Organizacional	Administración documental, oficina, carpeta de retroalimentación	2 años	Archivo central

8. MODIFICACIONES

En condiciones generales

Se actualizan nombres de cargos

Se elimina formato programación encuestas

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrería

EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE

CLIENTE: _____ FECHA: _____

Apreciado cliente su opinión es muy importante para nosotros.

Con el propósito ofrecerle un mejor producto y servicio, le solicitamos evaluar los siguientes aspectos:



Excelente



Bueno



Regular



Malo

Si contesta regular o malo justificar PORQUE

No.	ASPECTO	E	B	R	M	POR QUE
		☺	☺	☹	☹	
1	Cobertura					
2	Comodidad en el punto de venta					
3	Amabilidad del personal					
4	Asesoría					
5	Comunicación telefónica					
6	Agilidad y cumplimiento en la entrega					
7	Tiempo de Garantía					
8	calidad en el servicio					
9	Calidad en los productos					
10	Precio					
11	Variedad					
12	Soporte técnico					
La Imagen de LA EMPRESA S.A. es:						

Nuestros productos / servicios, con relación a otros similares ofrecidos en el mercado, como los considera:

Superiores

Iguales

Inferiores



Todo en Ferrreteria

EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE

Un aspecto relevante:

1. _____

Un aspecto por mejorar son:

1. _____

Algún comentario a cerca del servicio

1. _____

DATOS DEL CLIENTE

Nombre _____

Tipo de cliente			
Hogar	<input type="checkbox"/>	Ferretero	<input type="checkbox"/>
Agropecuario	<input type="checkbox"/>	Constructor	<input type="checkbox"/>
Artesano	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	Cual	<input type="checkbox"/>

Dirección: _____ Teléfono: _____ Municipio: _____

Día cumpleaños: _____

GRACIAS POR SU OPINION

CALIFICACION GENERAL DEL SERVICIO

E	B	R	M



Todo en Ferreteria

EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE VENTAS MAYORISTAS Y/O CREDITO

FECHA: _____ NIT: _____ NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

PERSONA QUE RESPONDE : _____ ASESOR: _____

Apreciado cliente su opinión es muy importante para nosotros.

Con el propósito de ofrecerle un mejor producto y servicio, le solicitamos evaluar los siguientes aspectos como excelente, bueno, regular o malo de acuerdo a la experiencia que ha tenido con nosotros:

N°	ASPECTO	E	B	R	M
		☺	☺	☹	☹
1	Amabilidad y agilidad en la comunicación				
2	Cumplimiento en la entrega de los productos				
3	Calidad en los productos				
4	Información del producto / asesoría del asesor				
5	Diversificación del portafolio				

Tiene alguna sugerencia? _____

P07-2/9



Todo en Ferreteria

EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE VENTAS MAYORISTAS Y/O CREDITO

FECHA: _____ NIT: _____ NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

PERSONA QUE RESPONDE : _____ ASESOR: _____

Apreciado cliente su opinión es muy importante para nosotros.

Con el propósito de ofrecerle un mejor producto y servicio, le solicitamos evaluar los siguientes aspectos como excelente, bueno, regular o malo de acuerdo a la experiencia que ha tenido con nosotros:

N°	ASPECTO	E	B	R	M
		☺	☺	☹	☹
1	Amabilidad y agilidad en la comunicación				
2	Cumplimiento en la entrega de los productos				
3	Calidad en los productos				
4	Información del producto / asesoría del asesor				
5	Diversificación del portafolio				

Tiene alguna sugerencia? _____

P07-2/9



EVALUACION SATISFACCION AL CLIENTE ATENCION AL CLIENTE

NOMBRE DE LA EMPRESA _____ FECHA: _____

Apreciado cliente su opinión es muy importante para nosotros .
 Con el propósito ofrecerle un mejor producto y servicio, le solicitamos evaluar los siguientes aspectos:



Excelente Bueno Regular Malo

Si contesta regular o malo justificar PORQUE

No.	ASPECTO	E	B	R	M	POR QUE
		😊	🙂	😐	☹️	
1	Comunicación telefónica					
2	Asesoría telefónica					
3	Amabilidad del personal					
4	Confiableidad					
5	Agilidad y cumplimiento en la entrega					
6	calidad en el servicio					
7	Calidad en los productos					
La Imagen de LA EMPRESA S.A. es:						

Nuestros productos / servicios, con relación a otros similares ofrecidos en el mercado, como los considera:	Superiores
	Iguals
	Inferiores



Todo en Ferrería

EVALUACION SATISFACCION AL CLIENTE ATENCION AL CLIENTE

Un aspecto relevante:

1. _____

Un aspecto por mejorar son:

1. _____

Algún comentario a cerca del servicio

1. _____

GRACIAS POR SU OPINION

CALIFICACION GENERAL DEL SERVICIO

E ☺	B ☺	R ☹	M ☹



Todo es Ferreteria

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EVENTOS PROMOCIONALES

PUNTO DE VENTA _____ E-MAIL _____

NOMBRE _____ FECHA _____

TELEFONO _____ EVENTO A EVALUAR _____

Apreciado cliente su opinión es muy importante para nosotros, con el propósito de ofrecerle un mejor servicio le solicitamos evaluar los siguientes aspectos y calificar cada uno de ellos según su percepción.



Excelente



Bueno



Regular



Malo

Si contesta regular o malo por favor justifique PORQUE

No.	ASPECTO	CALIFICACIÓN				POR QUE
1	Conoce usted nuestro evento promocional?	SI ___	NO ___			
2	Califique cómo le pareció nuestro evento promocional.	E	B	R	M	
3	Conoce nuestra revista de promociones?	SI ___	NO ___			
4	Califique como le pareció el contenido de la revista	E	B	R	M	
5	Califique la calidad en cuanto al servicio prestado por CASA FERRETERA SA	E	B	R	M	
6	Conoce nuestra mascota institucional "Don experto"?	SI ___	NO ___			
7	Le gustaría que lo tuvieran en cuenta para las capacitaciones y talleres que realiza CASA FERRETERA SA SI ___ NO ___					
	Qué temas le gustaría que se dictaran: _____ _____					
8	A través de cual medio publicitario se entero de la promoción: Revista:___ Punto de venta:___ Referido:___ Radio:___ Televisión:___ Prensa:___ Metro:___					
9	Sugerencias adicionales: _____ _____					



Todo en Ferreteria

RETROALIMENTACIÓN ASAMBLEA

NOMBRE _____

Nos interesa saber su opinión acerca del informe de gestión 2016. Por tal motivo, lo invitamos a que evalúe los siguientes aspectos, de acuerdo a su percepción de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Si contesta 1 o 2 por favor justifique PORQUE

No.	ASPECTO	CALIFICACIÓN					POR QUE
		1	2	3	4	5	
1	El envío del informe fue oportuno, para su lectura y análisis.						
2	El contenido de la situación financiera que encuentra en el informe, es claro y suficiente						
3	El contenido acerca de la gestión de las áreas es claro y suficiente						
4	La presentación del contenido durante la asamblea fue clara.						
5	Le gustaría recibir información periódica acerca del acontecer de la compañía ejemplo: Boletín desde casa donde se informa días especiales, reconocimientos y otras noticias	Si ____ No ____					

P07-6V1



RETROALIMENTACIÓN PROVEEDORES

NOMBRE _____

Nos interesa saber su opinión acerca de nuestra Estrategia Anual de Marketing en la que usted participa. Por tal motivo, lo invitamos a que evalúe los siguientes aspectos, de acuerdo a su percepción de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Si contesta 1 o 2 por favor justifique PORQUE

No.	ASPECTO	CALIFICACIÓN					POR QUE
		1	2	3	4	5	
1	La invitación a participar de los eventos promocionales fue oportuna						
2	Fueron claras las condiciones para su participación						
3	La publicación cumplió con lo pactado						
4	Como califica la periodicidad de nuestros eventos promocionales						

P07-7V1