



PRONÓSTICOS
PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		1	10
CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS


FIRMAS

REVISÓ: JORGE EDUARDO MIRELES RODRÍGUEZ
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

QUINTÍN RUIZ DURÁN
DIRECTOR DE MARCAS MELATE Y REVANCHA Y
ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
MERCADOTECNIA

JAVIER ALFONSO BOLAÑOS CACHO MARTÍNEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS


AUTORIZÓ: RAUL GALINDO QUIÑONEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
COMERCIALES

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		2	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS
--

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	3
V.	Control de Cambios	6
VI.	Glosario	7
VII.	Anexos	8

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		3	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

I. OBJETIVO

Establecer las políticas para coordinar la distribución de la información final obtenida de las encuestas internas y externas proporcionadas por parte de las áreas correspondientes, con el fin de difundirla y presentarla para la toma de decisiones.

II. ALCANCE

Esta norma interna es de ámbito institucional obligatorio para la aplicación de encuestas internas y externas, inicia cuando las áreas informan a la Gerencia de Relaciones Públicas la intención de aplicar una encuesta, junto con las fechas propuestas para la aplicación de la misma y concluye con la entrega de los resultados y análisis de los rubros de oportunidad proporcionados por las áreas correspondientes.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Manual General de Organización.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Referencias Normativas


- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad de la WLA.
- ISO 22301: Seguridad de la Sociedad – Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio-Requisitos.
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión.

IV. POLÍTICAS

GENERALES

1. Cada área que así lo requiera es responsable de solicitar por oficio a la Gerencia de Relaciones Públicas la intención de aplicar una encuesta, junto con las fechas propuestas para su aplicación, a efecto de presentar la información que le permita a la Entidad mejorar la operación de sus procesos.

El medio de aplicación será a través de:

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		4	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS
--


- Cuestionarios telefónicos. A través de entrevista vía telefónica.
2. Cuando las áreas requieran de la aplicación de una encuesta a través de otro medio, deben informarlo a la Gerencia de Relaciones Públicas, mediante oficio firmado por un mando medio o superior, con un mínimo de diez días hábiles de anticipación a la fecha en que se pretende aplicar.
 3. La Gerencia de Relaciones Públicas debe informar al área que solicite una encuesta, si es posible aplicarla en la fecha solicitada, a fin de evitar la aplicación de varias encuestas de forma simultánea o se tenga una contingencia.
 4. La evaluación de proveedores, se debe realizar a través de los FOCONES. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**
 5. La aplicación de las encuestas es responsabilidad de la Gerencia de Relaciones Publicas.
 6. El análisis y presentación de resultados de las encuestas, es responsabilidad total del área que la solicita.
 7. Las encuestas de la Secretaría de la Función Pública se aplicarán por instrucciones de la Subdirección General de Administración y Finanzas.

DISEÑO DE LA ENCUESTA

8. El diseño de la encuesta es responsabilidad del área solicitante y en su caso puede apoyarse en el **Anexo 1**.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

9. Las áreas son las encargadas del diseño y análisis de las encuestas internas dentro de su ámbito de competencia. Para el caso de las encuestas externas, las áreas interesadas podrán aplicarlas revisando previamente que las mismas cumplan con los requisitos mínimos para su aplicación a través de terceros. **Ver Anexo 1.**
10. Las áreas que requieran de la aplicación de encuestas son responsables de todo el proceso que implique, en la fecha acordada con la Gerencia de Relaciones Públicas y cualquier cambio en la planeación deben informarlo a dicha Gerencia.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		5	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS
--

OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

11. En caso de que el área responsable del diseño y análisis de la encuesta, desee informar a todos los empleados de Pronósticos los resultados de encuestas aplicadas, el medio a utilizar para este fin es el boletín institucional.
12. En caso de la aplicación de encuestas externas realizadas por parte de terceros, éstas serán recibidas por el área solicitante, para su análisis y entrega de los resultados.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN


13. Las encuestas ya contestadas quedan en resguardo del área responsable de diseñar la encuesta, quién las resguardará por el período que considere conveniente.
14. La información derivada de la aplicación de una encuesta es propiedad únicamente del área solicitante, en quien queda la total responsabilidad del uso de dicha información.
15. El personal que desee revisar una encuesta ya contestada de clima laboral, debe dar amplia justificación de su solicitud, asimismo dicha solicitud debe hacerse al Titular de la Gerencia de Recursos Humanos.
16. La persona que haga mal uso de la información proporcionada a través de una encuesta, como distorsión, intimidación, etc., debe ser sancionada, quedando a juicio del Director General y/o del Comité de Ética la aplicación de dicha sanción.

ACCIONES DERIVADAS DE LOS RESULTADOS

17. Las áreas responsables del diseño de la encuesta, con los resultados obtenidos, deben realizar un análisis específico, determinando las áreas de oportunidad que les permita mejorar sus procesos y revertir en su caso, la tendencia desfavorable obtenida.
18. Las áreas dueñas de la información de una encuesta, una vez que hayan determinado aquellos aspectos que sean viables de corregir, deben establecer los compromisos y los tiempos en que los atenderán, siendo responsables de dar seguimiento a lo comprometido a través de informes a la Subdirección correspondiente.

DEL PROCESO CONTRA ACTOS DE CORRUPCIÓN

19. Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Servicios Comerciales, a través de la Gerencia de Relaciones Públicas, se establece que cualquier persona


 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		6	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Pronósticos. **Ver SAF-PRO-44 Procedimiento para la Recepción y Protocolo de la Atención de Quejas y Denuncias.**

V. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
02	Se actualizaron las políticas y actividades de acuerdo a la operación actual.	Marzo 2008
03	Se modificó el alcance, antes: Inicia “Cuando la Gerencia de Relaciones Públicas integra el calendario anual global de encuestas internas y externas”, ahora: “Las áreas informan a la Gerencia de Relaciones Públicas la intención de aplicar una encuesta junto con las fechas propuestas para la aplicación de la misma”. Se modificó el número secuencial de las políticas al eliminarse las políticas 2, 5, 8, 9 y 22 ; se modificó la política 1, ahora dice: “Las áreas solicitan a la Gerencia de Relaciones Públicas la intención de aplicar una encuesta”; se eliminó el anexo 1; en las políticas 8 y 9 se modificó el número de anexo del 3 al 2, en la política 10 se modificó el número de anexo del 2 al 1; en la política 13 se eliminó “a llamadas locales”; en la política 14 se eliminó “Ver procedimiento CTI-PRO-08 Soporte Tecnológico y Organizacional”, ahora “Ver MAAGTIC”; en la Política 15 se agregó “siempre que el área responsable lo solicite”; en la política 16 se agregó “así como de la Gerencia de Consultoría y Desarrollo”; en la política 18 se agregó “ el boletín interno, así como”. En el apartado de firmas, en revisó: antes “Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones”; ahora “Gerencia de Relaciones Públicas”; en autorizó: antes “Gerencia de Relaciones Públicas”; ahora “Subdirección General de Mercadotecnia”; se eliminó a la “Coordinación Técnico y Jurídico” y se agregó a la “Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos”, así como el cambio de titular de la Gerencia de Relaciones Públicas.	Julio 2011

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		7	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

04	Se actualizó las referencias de las Normas y se cambió tipo de documento de Reservado a Público. Se eliminaron las políticas 5, 15 y 19 y la política 13 se fusionó con la política 1.	Noviembre 2011
05	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el alcance y el Fundamento Jurídico y en Referencias Normativas, se actualizó la versión de las Normas. Se eliminó el formato COM-07 “Solicitud de Aplicación de Encuesta” y la referencia al documento SAF-PRO-09 “Evaluación de Proveedores”. Se modificaron las políticas 1, 2, 4 y 5. Se modificaron y cambió la numeración de las políticas: 8 (actual 9), 15 (actual 11), 16 (actual 12), 19 (actual 15) y 20 (actual 16). Se cambió la numeración de las políticas 6 (actual 7), 7 (actual 8), 11 (actual 10) 17 (actual 13), 18 (actual 14), 21 (actual 17) y 22 (actual 18); se eliminaron las políticas: 9, 10, 12, 13 y 14. Se adicionó la política 6. Se actualizó el Glosario de Términos. Se modificó en el Anexo 1 el numeral 1.	Enero 2016
06	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se Modificó la política 11 y se adicionó la política 19.	Junio 2018

VI. GLOSARIO

Alcance:

Dimensión en número de personas, empleados o áreas que se pretende abarcar para aplicar una encuesta.

Encuesta:


Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Objetivo:

La finalidad que se tiene para aplicar una encuesta.

Tema:

Título de la encuesta a aplicar, con el que se identifica qué es lo que se va a evaluar.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		8	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

VII. ANEXOS


ANEXO 1

1. Las encuestas por aplicar pueden ser anónimas, o contar con nombre, según sea el diseño de la misma, a cargo del área solicitante, con la finalidad de generar la mayor confianza posible por parte del encuestado y de esta forma exprese libremente sus ideas y opiniones.
2. Todas las encuestas deben cubrir los siguientes requisitos:
 - Encabezado: Incluye los datos e instrucciones que debe seguir el encuestador al aplicar la prueba o en su caso el entrevistado si él mismo la responde.
 - Lenguaje claro: que pueda ser entendido por cualquier persona (no utilizar términos técnicos).
 - Evitar emplear preguntas que sugieran o induzcan la respuesta.
 - Evitar realizar preguntas íntimas o confidenciales.
 - Ser breve.
 - Tener un orden lógico.
 - Evitar, en la medida de lo posible las preguntas abiertas.
 - Tener un formato claro.
 - No debe contener letra muy pequeña, ni demasiadas secciones.
 - Cada una de las preguntas deben de distinguirse claramente de las respuestas.
 - Contener instrucciones precisas y claras.
 - No deben ser excesivamente largo, porque en cuestionarios largos disminuye el porcentaje de respuestas.
 - No deben incorporar términos morales (juicios de valor).
 - Cada pregunta debe referirse a una sola idea.
 - No juntar preguntas cuya respuesta a una de ellas influya sobre la contestación de la siguiente.
 - Evitar dos preguntas en un solo punto.

Los tipos de preguntas a utilizar son:

a) Según la respuesta que admitan:

Abiertas: Preguntas que sólo formulan las preguntas, sin establecer categorías de respuesta, mismas que deben utilizarse lo menos posible dentro de una encuesta; ya que su estandarización da respuestas demasiado generales.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		9	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

Cerradas: Dicotómicas (establecen sólo 2 alternativas de respuesta “SI” o “NO”. Se deben utilizar sólo para temas muy bien definidos que admiten estas 2 alternativas como respuesta.

Categorizadas (además de la pregunta, establecen las categorías de respuesta). Este tipo se subdivide en:

Respuesta espontánea: El encuestador no debe leerle la respuesta al encuestado.

Respuesta sugerida: El entrevistador lee las preguntas al encuestado.

De valoración: El entrevistador lee una escala de intensidad creciente o decreciente de categorías de respuesta.

b) Según su función en el cuestionario:

Filtro: Se utilizan mucho en los cuestionarios para eliminar aquellas personas que no les afecten determinadas preguntas, es decir que marcan la realización o no de preguntas posteriores.

Batería: Todas las preguntas tratan sobre un mismo tema y que siempre deben ir juntas en el cuestionario en forma de batería, empezando por las más sencillas y luego las más complejas. Esto se denomina “embudo de preguntas”.

De control: Se utilizan para comprobar la veracidad de las respuestas de los encuestados y normalmente lo que se hace en estos casos es colocar la misma pregunta, pero redactada de forma distinta en lugares separados una de la otra.

Amortiguadoras: Se refieren a que cuando se pregunten temas escabrosos o pensamos que serán reticentes a contestar, hay que preguntar suavizando la pregunta y no preguntar de modo brusco y directo.


c) Según su contenido:

Identificación: Sitúan las condiciones en la estructura social, ejemplo: sexo, profesión.

Acción: Tratan sobre las acciones de los entrevistados, ejemplo: ¿Va al cine?, ¿Le gusta leer?

Intención: Indagan sobre las intenciones de los encuestados, ejemplo: ¿Va a votar?

Opinión: Tratan sobre la opinión de los encuestados en determinados temas, ejemplo: ¿Qué piensa sobre...?

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		10	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS
--

Información: Analizan el grado de conocimiento de los encuestados sobre determinados temas.

Motivos: Tratan de saber el porqué de determinadas opiniones o actos.