



# Objetivo

La utilización del Sistema de Encuestas de Servicio SES, tiene como objetivo brindar a la comunidad FEMSA una plataforma única para las evaluaciones de Servicio.

La aplicación de encuestas mediante el sistema SES se debe efectuar mediante la normativa establecida por la Gerencia Laboral y TI FEMSA.

- La plataforma enfatiza en mejorar la Gestión del Servicio que ofrecen la áreas
- La prioridad de la herramienta institucional es principalmente garantizar la seguridad en la integridad de información al no exponer las opiniones recabadas a proveedores externos ( Encuestas de Internet )
- La cobertura de la plataforma dispone la utilización en todas las unidades de negocio FEMSA y centros de trabajo que no estén dentro de la Red de Comunicación FEMSA.

La plataforma SES provee una auto-administración de la información, en la cual permite generar la estructura de visualización de información de resultados, el universo de usuarios a quien va dirigido y la formulación de las encuestas las cuales pueden estar basadas en una serie de preguntas con las que dispone la plataforma.



# Criteria para la evaluación

La habilitación de las encuestas para los usuarios puede realizarse de manera directa considerando los siguientes criterios:






- Que la encuesta no esté dirigida a Personal Directivo
- Que la encuesta no exceda de más de 10 preguntas
- Cuando los usuarios sean solamente internos (Red FEMSA de cualquier UdN)
- Que el universo de usuarios no sea mayor a 100 colaboradores
- Cuando la Encuesta esté basada en la serie de preguntas que dispone la herramienta.

En estos casos la disponibilidad de la encuesta de servicio requiere de una aprobación por parte de RH de la Unidad de Negocio.

- Cuando la encuesta requiera usuarios externos
- Que el universo de participantes sea mayor a 100
- Cuando los usuarios incluyan personal Directivo

# Módulos

## Construcción:

-  Administración de encuestas
-  Captura de datos
-  Carga de datos
-  Diseño de correos
-  Envío de correos

## Seguimiento:

-  Participación
-  Resultados
-  Estadísticas
-  Análisis de datos

# Módulos

## Administración de encuestas

En éste modulo se pueden administrar las encuestas que se vayan a aplicar en el estudio.

Se recomienda hacer preguntas breves y entendibles para los usuarios.

Las preguntas tienen varios atributos que se deben de configurar de la manera que les sea de provecho en el resultado final, es decir, si buscan obtener una calificación, un estadístico por respuesta, o simplemente recopilar comentarios de la pregunta.

Atributos de la pregunta:

- Tipo de respuesta: se seleccionará de la lista el conjunto de respuestas que les sea de utilidad para la pregunta (en caso de no encontrar la respuesta, notificarle al Administrador del sistema).
- Valorizada: indica si se obtendrá alguna calificación como resultado de la pregunta (depende de la ponderación de las respuestas).
- Respuesta dada: indica si se pueden seleccionar múltiples respuestas en la misma pregunta.

# Módulos

## Captura de datos

En éste modulo se administran los participantes y la estructura que se va a usar en el estudio.

Se debe armar una estructura donde puedan agrupar los resultados de la forma que les sea mas útil.

El sistema permite 3 niveles de agrupamiento para los resultados.

Ejemplo de una estructura:



# Módulos

## Carga de datos

En éste modulo se puede cargar la lista de participantes y la estructura del estudio a realizar, mediante un archivo de Excel.

Este módulo es una alternativa al módulo de Captura de Datos.

Hacerlo con este método es útil cuando se tiene un gran número de participantes en el estudio.

# Módulos

## Diseño de correos

En éste modulo se diseñan los correos de Invitación, Recordatorio, Extensión y Ultimo día, personalizando las imágenes, y la fuente y el color del cuerpo del correo.

Se deben de respetar las dimensiones de las imágenes que vienen especificadas en el sistema.

Las dimensiones del correo completo pueden variar al momento de mandarlo, favor de validarlo primero (en modo Test, en el módulo de Envío de correos).



# Módulos

## Envío de correos

En éste modulo es donde se envían los correos de Invitación a los participantes de la encuesta.

Se puede mandar un correo de prueba, al correo del usuario con el que estén logeados en el sistema, seleccionando la opción de Test y dándole check a algún Participante.

Para mandar los correos a las cuentas de los usuarios, se debe seleccionar la opción de Participantes y darle check a los que se desea mandar el correo.

# Módulos

## Participación

En éste modulo se puede visualizar la participación en tiempo real.

La participación se muestra conforme la estructura que se definió previamente (áreas de 1er, 2do y 3er nivel).

# Módulos

## Resultados

En éste modulo se pueden visualizar los resultados en tiempo real.

Los resultados se muestra conforme la estructura que se definió previamente (áreas de 1er, 2do y 3er nivel).

También se pueden observar las calificaciones de las preguntas (en caso de aplicar) y los comentarios capturados por los participantes.

# Módulos

## Estadísticas

En éste modulo se pueden visualizar las estadísticas de las respuestas por cada pregunta.

Las estadísticas se muestra conforme la estructura que se definió previamente (áreas de 1er, 2do y 3er nivel).

En esta ventana también se pueden observar los comentarios capturados por los participantes.

# Módulos

## Análisis de datos

Una vez finalizada la aplicación del estudio, en este módulo se pueden visualizar la participación y los resultados del estudio, además se muestran las calificaciones de las preguntas (en caso de aplicar).

Todos los datos se pueden visualizar por la estructura definida previamente (áreas de 1er, 2do y 3er nivel)

Hay un filtro por año que les ayudará a ver los resultados obtenidos en aplicaciones anteriores.

# Apoyo técnico

Este sistema fue realizado por la Gerencia Administración Laboral del departamento de **Innovación y Calidad**, la información contenida en el presente es de uso exclusivo de FEMSA, sus filiales y organizaciones autorizadas para el uso del mismo.

En caso de requerir apoyo técnico del sistema puedes contactarte con el Administrador del sistema:

Ing. Fidel Uriarte Podesta

[Fidel.uriarte@femsa.com.mx](mailto:Fidel.uriarte@femsa.com.mx)

