



Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 2 de 3

DIAGNÓSTICO (8)

RECOMENDACIONES (9)

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

(10)

AUDITOR(a) LIDER

(11)

RD y/o RDA

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado"

	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 3 de 3

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el nombre del área auditada
2	Anotar el nombre del responsable del área auditada
3	Anotar la(s) fecha(s) en que se realizo la encuesta
4	Anotar el número de encuestados
5	Anotar el número de la pregunta de la encuesta a la que se hace referencia.
6	Anotar el número de encuestados que contestaron por escala de calificación
7	Anotar el resultado del promedio simple por cada una de las respuestas y el promedio final utilizando la siguiente ecuación: suma de los productos (Número de encuestados que contestaron en cada uno de los niveles de la escala x el valor del nivel correspondiente de la escala) dividido entre el numero de encuestados
8	Anotar el diagnóstico basándose en los resultados obtenidos.
9	Anotar las recomendaciones pertinentes al diagnóstico.
10	Anotar el nombre y firma del Auditor(a) Líder.
11	Anotar el nombre y firma del RD y/o RDA quien firmará de Visto Bueno.