





Nombre del documento: Formato para el Informe de resultados de la Encuesta de Servicio

Código: ITTUX-CA-PO-002-03

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2

Página 1 de 5

### DIAGNÓSTICO <sup>(9)</sup>

### RECOMENDACIONES <sup>(10)</sup>

ATENTAMENTE

Vo. Bo

\_\_\_\_\_  
AUDITOR LIDER <sup>(11)</sup>

\_\_\_\_\_  
COORDINACION DE CALIDAD <sup>(12)</sup>

	<b>Nombre del documento: Formato para el Informe de resultados de la Encuesta de Servicio</b>	<b>Código: ITTUX-CA-PO-002-03</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b> <b>Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2</b>	<b>Revisión: 2</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

## 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 realizó 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	<p>Anotar el resultado del promedio simple por cada una de las respuestas y el promedio final utilizando la siguiente ecuación:</p> <p>Promedio= <math>\sum</math> productos (N° de encuestados que contestaron en cada uno de los niveles de la escala x el valor del nivel de calificación correspondiente de la escala) / N° de encuestados</p>
8	Gráfico
9	Anotar el diagnóstico basándose en los resultados obtenidos.
10	Anotar las recomendaciones pertinentes al diagnóstico.
11	Anotar el nombre y firma del Auditor Líder.
12	Anotar el nombre y firma del RD quien firmará de Visto Bueno.