|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FASE 1**  **Definición del servicio a evaluar** | | |
| **Servicio por evaluar.** |  | |
| **Objetivo que persigue la encuesta.** |  | |
| Indica cual es el alcance del servicio a evaluar:   |  |  | | --- | --- | | Análisis general del servicio |  | | Análisis de un aspecto  concreto del servicio |  | | | Sector de la población a la que está dirigida la encuesta: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FASE 2**  **Construcción de la encuesta** | | | |
| Aspectos del servicio a evaluar | Redacción de las preguntas en función de los aspectos a evaluar | | |
|  |  | | |
|  |  | | |
|  |  | | |
|  |  | | |
|  |  | | |
| Establecer escala de evaluación (Cuadrantes de satisfacción de la escala de Likert) | | | |
| Acuerdo | Frecuencia | Importancia    x | Probabilidad |
| * Totalmente de acuerdo * Desacuerdo * Indeciso * En desacuerdo * Totalmente en desacuerdo | * Muy frecuentemente * Frecuentemente * Ocasionalmente * Raramente * Nunca | * Muy importante * Importante * Moderadamente importante * De poca importancia * Sin importancia | * Casi siempre verdad * Usualmente verdad * Ocasionalmente verdad * Usualmente no verdad * Casi nunca verdad |
| Calidad | Otra |  |  |
| * Muy bueno * Bueno * Regular * Malo * Muy Malo | Indicar la escala a utilizar |  |  |

­­

|  |
| --- |
| Determinar tamaño de la muestra |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Frecuencia de aplicación | Mensual | Trimestral | Semestral | Anual | Otra (Indique cual) | |  |  |  |  |  |   Margen de error aplicable  Total, de encuestas a aplicar |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisión de la estructura de la encuesta por parte de la OGC** | | | |
| Jefatura del Departamento de Auditorias al SGE |  | Fecha de revisión |  |

Nota: esta revisión no es un Vo. Bo. o aprobación de la encuesta. La decisión de adoptar o no las observaciones de la Oficina de Gestión de Calidad, corresponde a las (los) responsables de elaborar el instrumento.