



**Indicador de Seguiment
ISO 9001**

Qualitat i Medi Ambient
CAL:IND-03 - Fitxa Indicador de Seguiment
Data aplicació: 07/08/18

Any de complimentació	2020	Responsable de complimentació	JVG
------------------------------	------	--------------------------------------	-----

Departament responsable	Qualitat i Medi Ambient
--------------------------------	-------------------------

Nom de l'indicador	Satisfacció clients
---------------------------	---------------------

Descripció de l'indicador	Promig de puntuacions de les diferents enquetes de satisfacció
----------------------------------	--

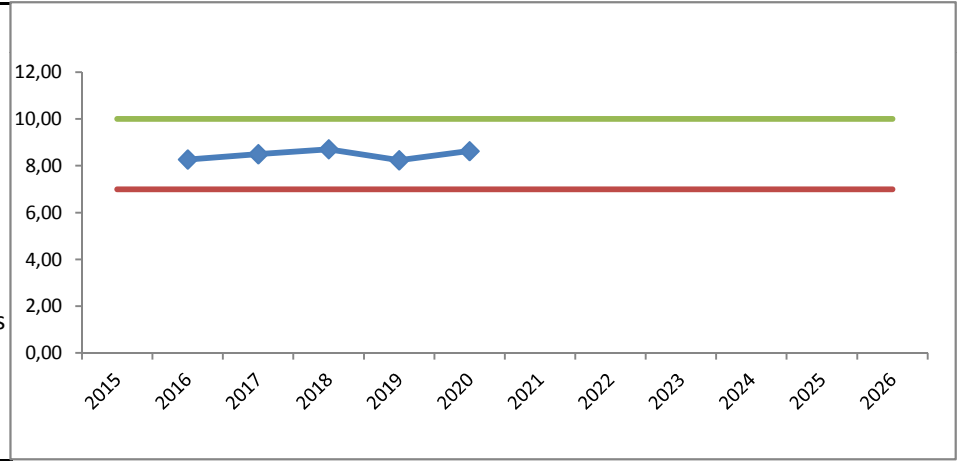
Límit de control establert	Puntuació de 0 a 10	Límit 1	10 punts
		Límit 2	7 punts

Departaments implicats	Documents de suport
Qualitat i mediambient / Direcció	Satisfacció clients 2020.xlsx

Procediment a seguir / Observacions

- Un cop realitzada l'enquesta es fa informe i es puntua el nivell de satisfacció
- Es trasllada al acumulat en el mes en qüestió i es fa el promig progressiu mensual i anual
- Nivell òptim per sobre de 7 punts, en alerta si està entre 5 i 7 punts

Accions: accions de millora en el servei per fomentar alt grau de satisfacció dels clients i fidelització



Seguiment indicador:

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	8,27	8,50	8,71	8,24	8,63						