



**Indicador de Seguiment  
ISO 9001**

**Qualitat i Medi Ambient**

CAL:IND-03 - Fitxa Indicador de Seguiment

Data aplicació: 07/08/18

<b>Any de complimentació</b>	2021	<b>Responsable de complimentació</b>	JVG
------------------------------	------	--------------------------------------	-----

<b>Departament responsable</b>	Qualitat i Medi Ambient
--------------------------------	-------------------------

<b>Nom de l'indicador</b>	Satisfacció clients
---------------------------	---------------------

<b>Descripció de l'indicador</b>	Promig de puntuacions de les diferents enquetes de satisfacció
----------------------------------	--

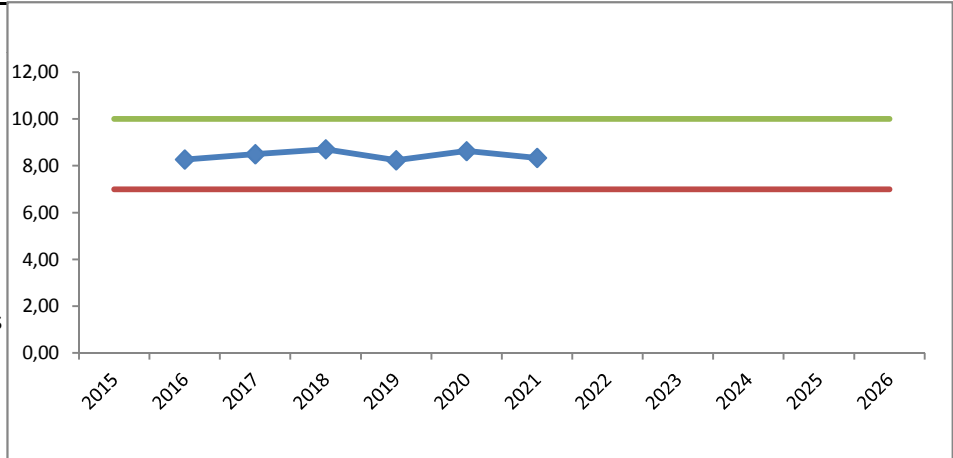
<b>Límit de control establert</b>	Puntuació de 0 a 10	<b>Límit 1</b>	10 punts
		<b>Límit 2</b>	7 punts

<b>Departaments implicats</b>	<b>Documents de suport</b>
Qualitat i mediambient / Direcció	Satisfacció clients 2021.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	8,34					