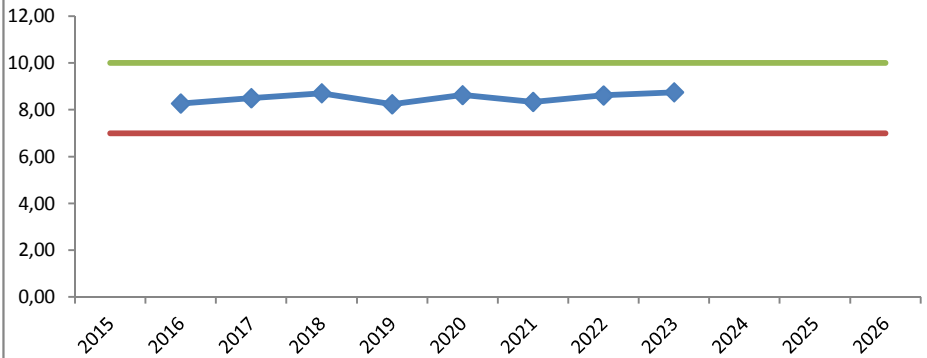


	Indicador de Seguiment ISO 9001	Qualitat i Medi Ambient
		CAL.IND-03 - Fitxa Indicador de Seguiment
		Data aplicació: 07/08/18

Any de complimentació	2023	Responsable de complimentació	JVJG
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 2023.xlsx

<p>Procediment a seguir / Observacions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un cop realitzada l'enquesta es fa informe a direcció 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 <p>Accions: accions de millora en el servei per fomentar alt grau de satisfacció dels clients i fidelització</p>	
--	--

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	8,62	8,75			