



## Indicador de Seguiment ISO 9001

Qualitat i Medi Ambient

CAL.IND-03 - Fitxa Indicador de Seguiment

Data aplicació: 07/08/18

|                       |      |                               |     |
|-----------------------|------|-------------------------------|-----|
| Any de complimentació | 2025 | 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 2 | 10 punts |
|                            |                     | Límit 1 | 7 punts  |

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Departaments implicats            | Documents de suport           |
| Qualitat i mediambient / Direcció | Satisfacció clients 2025.xlsx |

| <p><b>Procediment a seguir / Observacions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un cop realitzada l'enquesta es fa informe a direcció i es puntua el nivell de satisfacció</li><li>- Es trasllada al acumulat en el mes en qüestió i es fa el promig progressiu mensual i anual</li><li>- Nivell òptim per sobre de 7 punts, en alerta si està entre 5 i 7 punts</li></ul> <p><b>Accions:</b> accions de millora en el servei per fomentar alt grau de satisfacció dels clients i fidelització</p> | <table border="1"><caption>Dades del gràfic de Satisfacció Clients (2015-2025)</caption><thead><tr><th>Any</th><th>Puntuació</th></tr></thead><tbody><tr><td>2015</td><td>8,27</td></tr><tr><td>2016</td><td>8,50</td></tr><tr><td>2017</td><td>8,71</td></tr><tr><td>2018</td><td>8,24</td></tr><tr><td>2019</td><td>8,63</td></tr><tr><td>2020</td><td>8,34</td></tr><tr><td>2021</td><td>8,62</td></tr><tr><td>2022</td><td>8,75</td></tr><tr><td>2023</td><td>9,20</td></tr><tr><td>2024</td><td>9,10</td></tr><tr><td>2025</td><td>9,10</td></tr></tbody></table> | Any | Puntuació | 2015 | 8,27 | 2016 | 8,50 | 2017 | 8,71 | 2018 | 8,24 | 2019 | 8,63 | 2020 | 8,34 | 2021 | 8,62 | 2022 | 8,75 | 2023 | 9,20 | 2024 | 9,10 | 2025 | 9,10 |
|--|--|-----|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Any  | Puntuació  |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2015   | 8,27   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2016   | 8,50   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2017   | 8,71   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2018   | 8,24   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2019   | 8,63   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2020   | 8,34   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2021   | 8,62   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2022   | 8,75   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2023   | 9,20   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2024   | 9,10   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2025   | 9,10   |     |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

### 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 | 9,20 | 9,10 |      |