



**FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN  
2019an LORTUTAKO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,5	8,14		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.	≥7,5	8,43		
	≤% 0,1	% 0,01		
Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)	% 95	% 97		
	Web orrian argitalpena	2019/02/12	---	
Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzak bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilera eginez.	4 bilera	4		
Praktiketan dauden ikasleak modurik egokienean heztea, tratua ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.	Inkestaren emaitzak aztertzea >7	8,8		Inkestaren 10 atalen puntuazioen batez bestekoa
	Prestakuntza jaso duten pertsona kopurua zehaztea	5		
EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Eskeintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.	% 85	% 100		
DENBORA ETA EPEAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 95ean.	% 95	% 87,6		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea.	% 95	% 100		8 erreklamazio



BEZEROARI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharra
Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 puntu baino hobea izateko.	Langileen jarrera >8	8,69		
	Tratua atsegina eta egokia >8	8,69		
	Telefono bidezko arreta >8	8,59		
Gure bezeroen asebetetze maila txostenak jasotezko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	7	7,68		
INSTALAZIOAK Y EKIPAMENDUA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharra
Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	% 19		2019ko aurrekontua: 77.730,9 euro
Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea.	Auditoria 1	1		
Kudeaketa hobetzeko lanean jarraitzea, gure jardura eremuarekin bat datozen eredu desberdinak erabiliz	Urtean gutxienez 5 auditoria eginez	7		

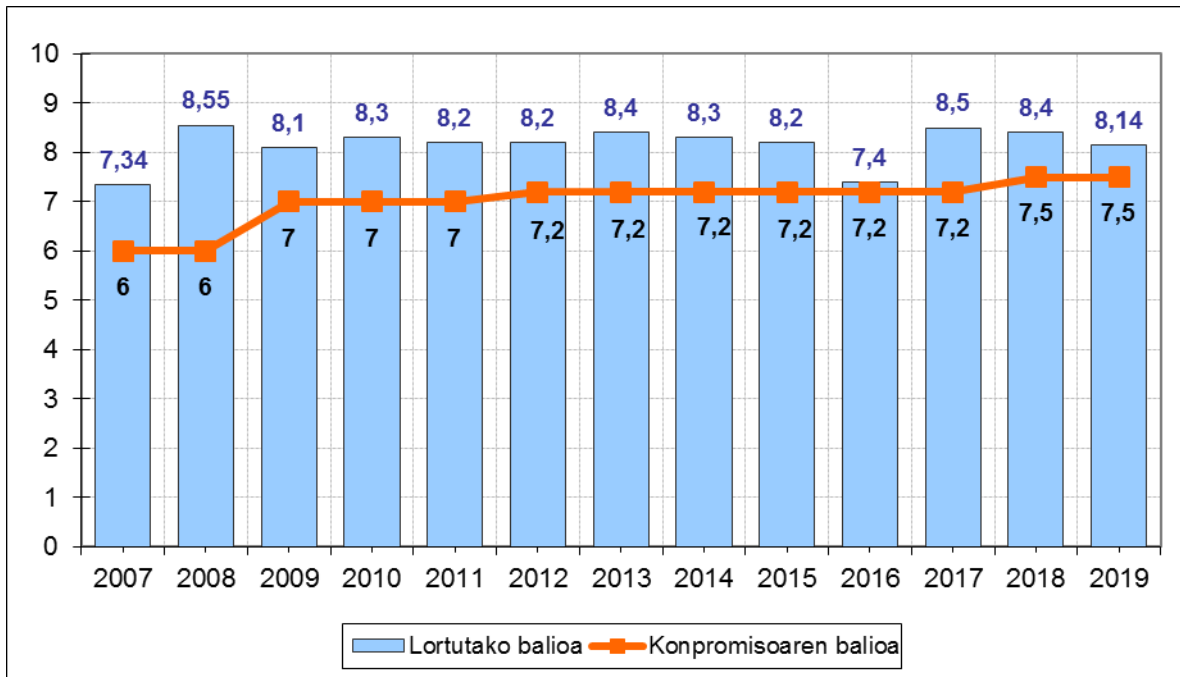


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### 1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

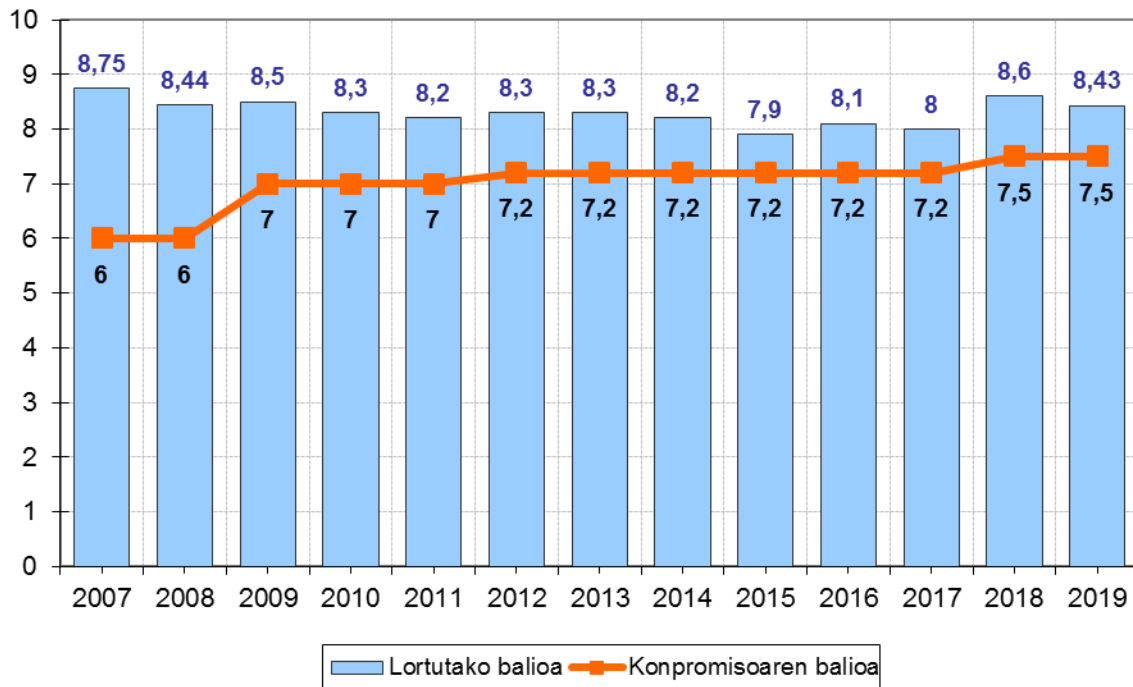




**2-a.GRAFIKOA:**

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

**Neurketa unitatea: asebetetze maila**

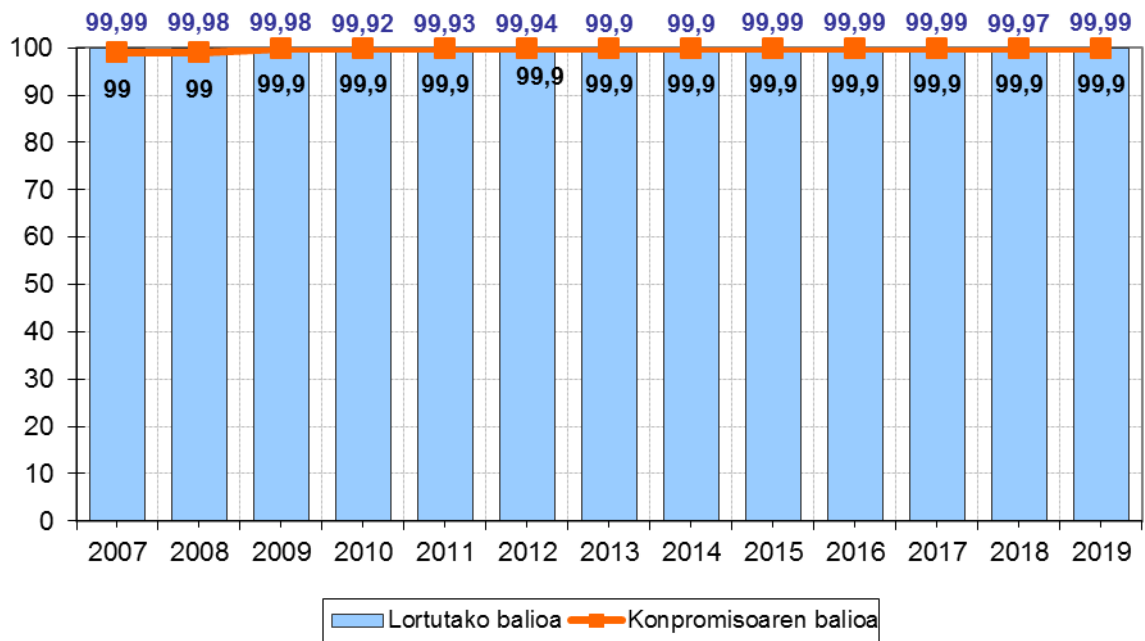




**2-b.GRAFIKOA:**

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

**Neurketa unitatea: ehunekoa**

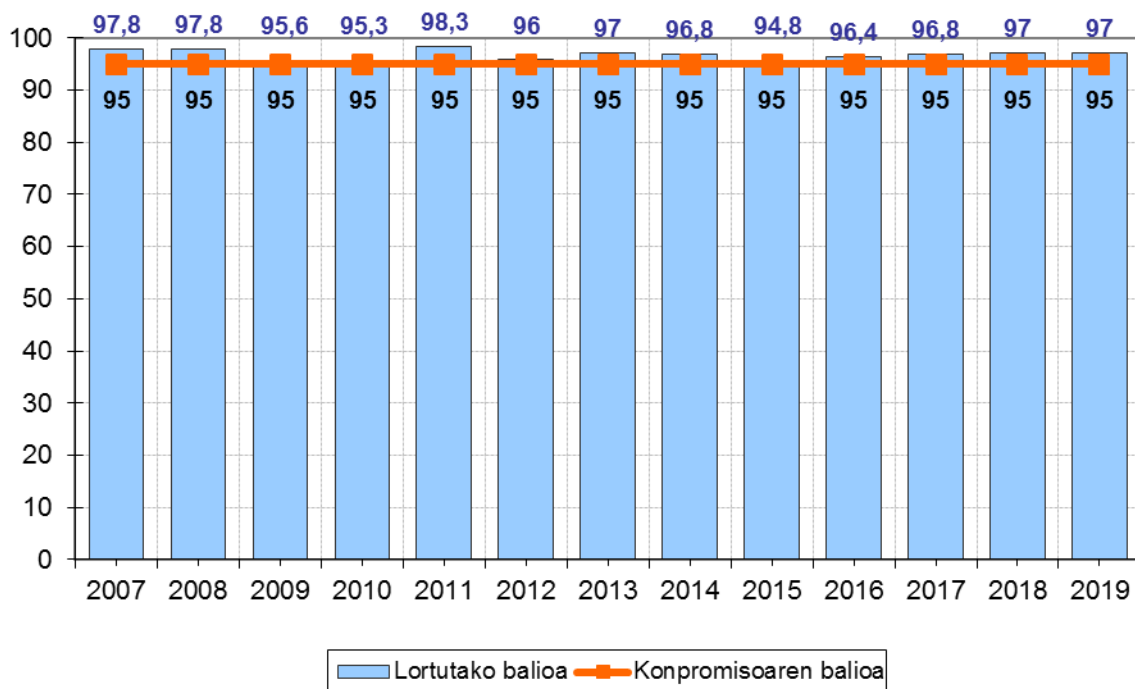




### 3.GRAFIKOA:

Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina)

Neurketa unitatea: ehunekoa

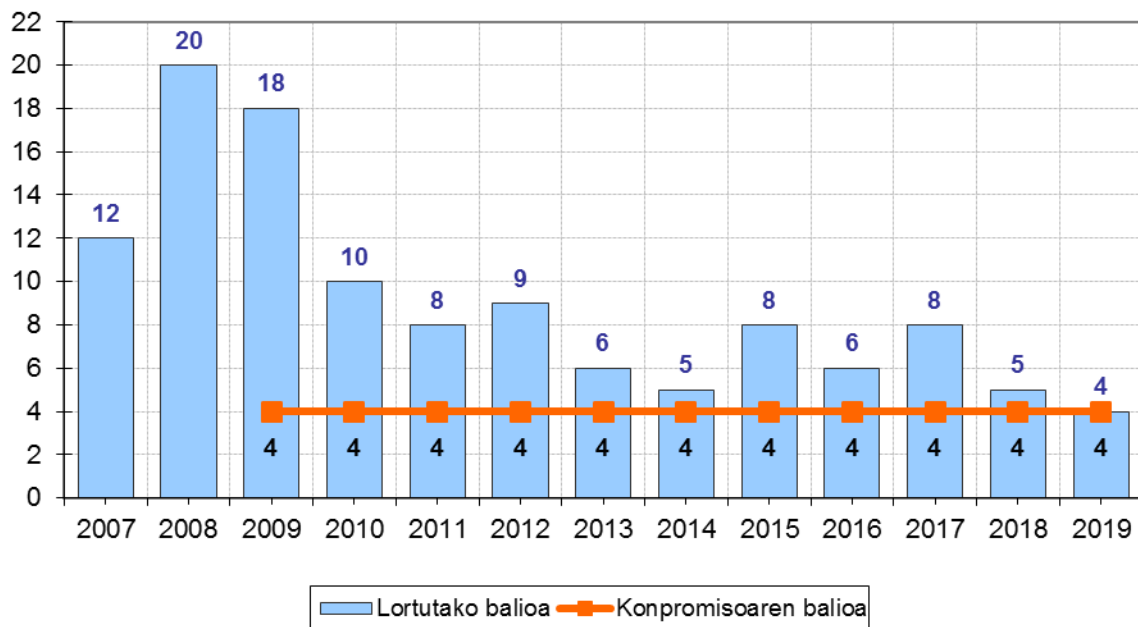




#### 4.GRAFIKOA:

Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzaz bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilerak eginez.

Neurketa unitatea: bilera kopurua

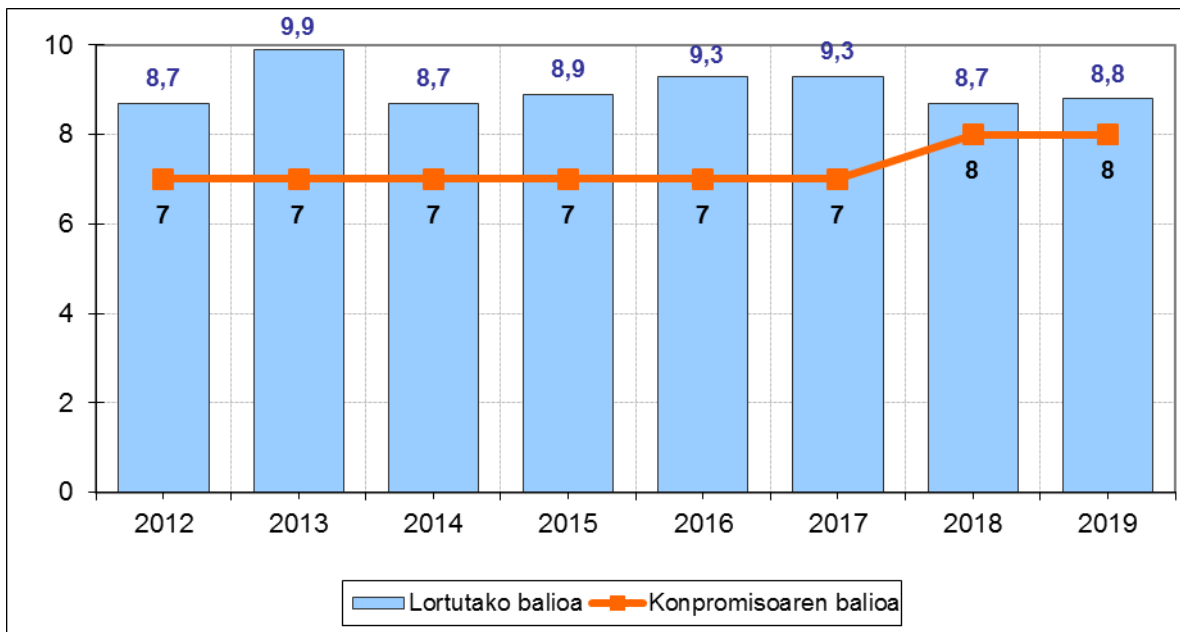




**4.a.- GRAFIKOA:**

Praktiketan dauden ikasleak modurik egokianean heztea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.

**Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko**



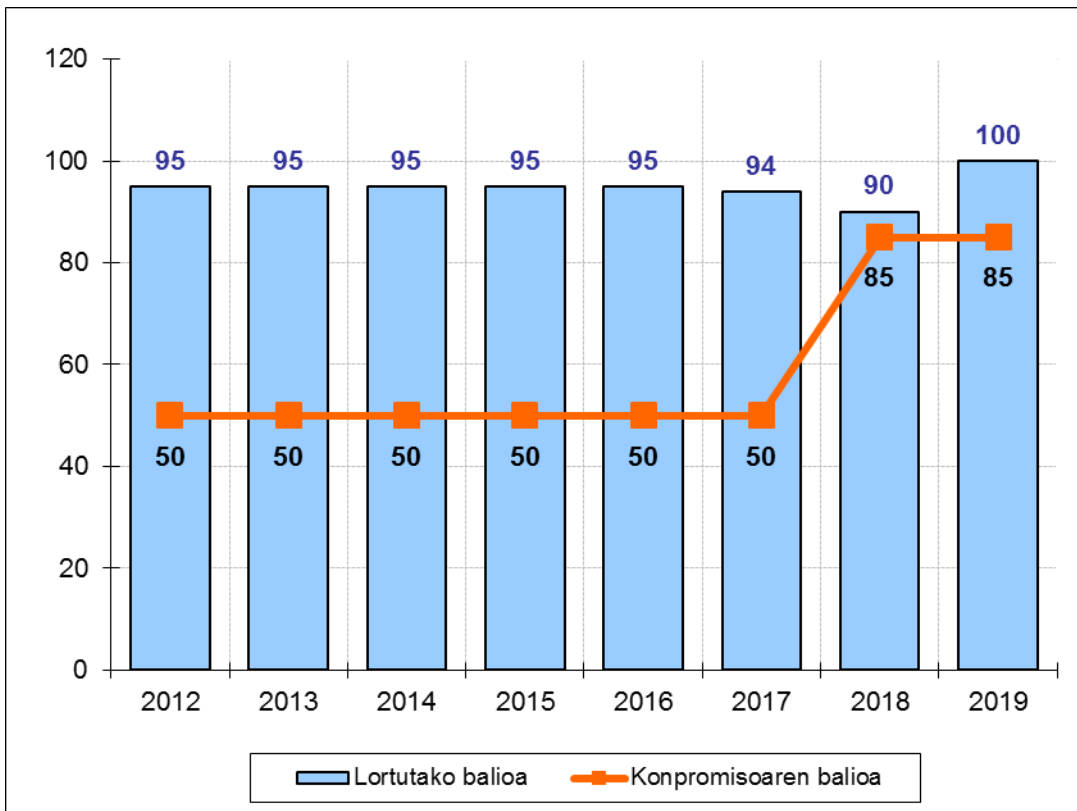




### 5.GRAFIKOA:

Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.

Neurketa unitatea: ehuneko

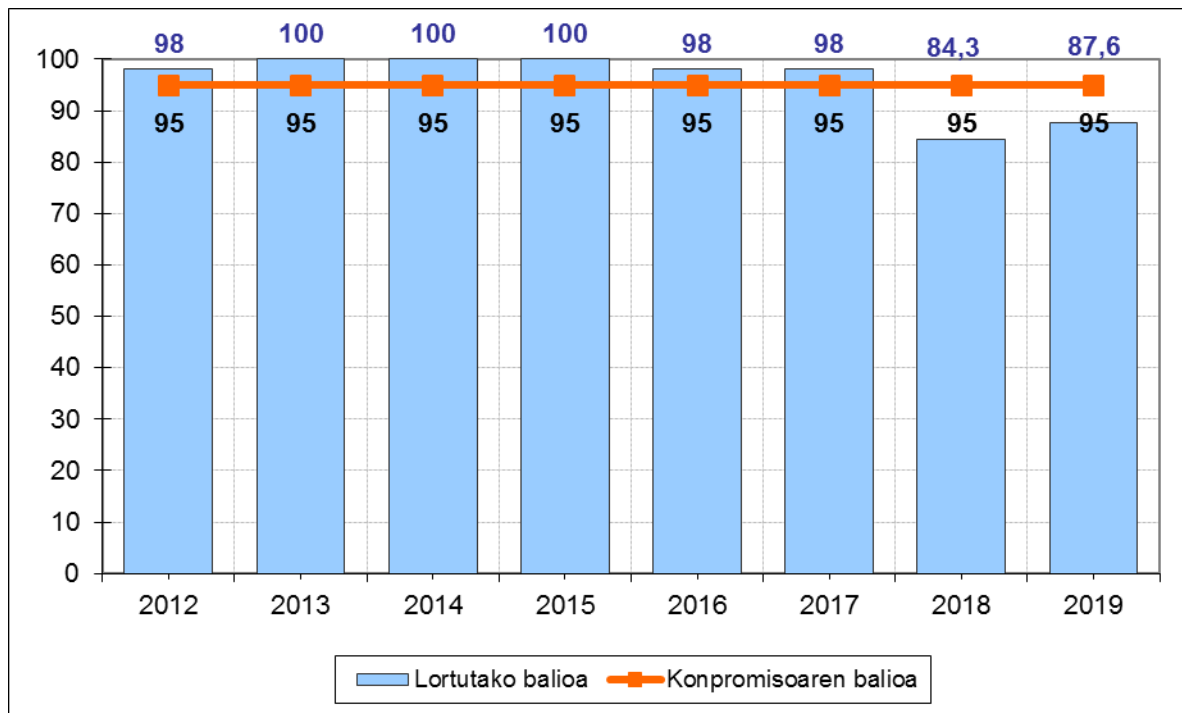




**6.GRAFIKOA:**

Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %95ean.

Neurketa unitatea: ehunekoa

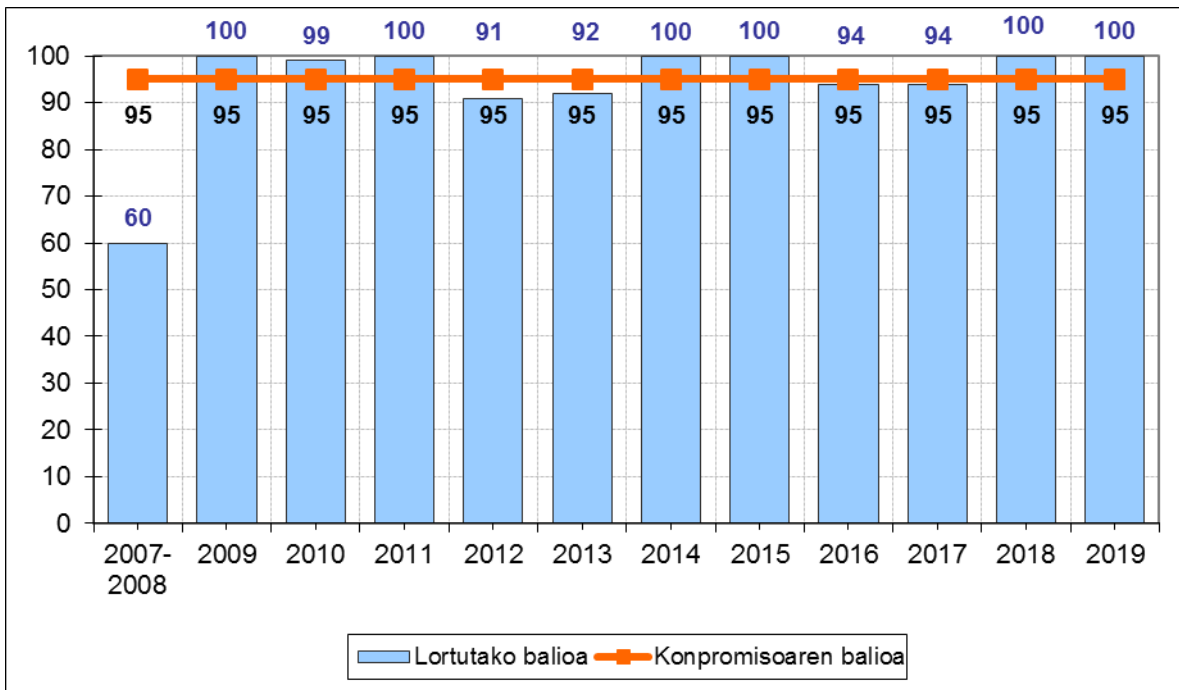




**7.GRAFIKOA:**

Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea.

Neurketa unitatea: ehunekoa



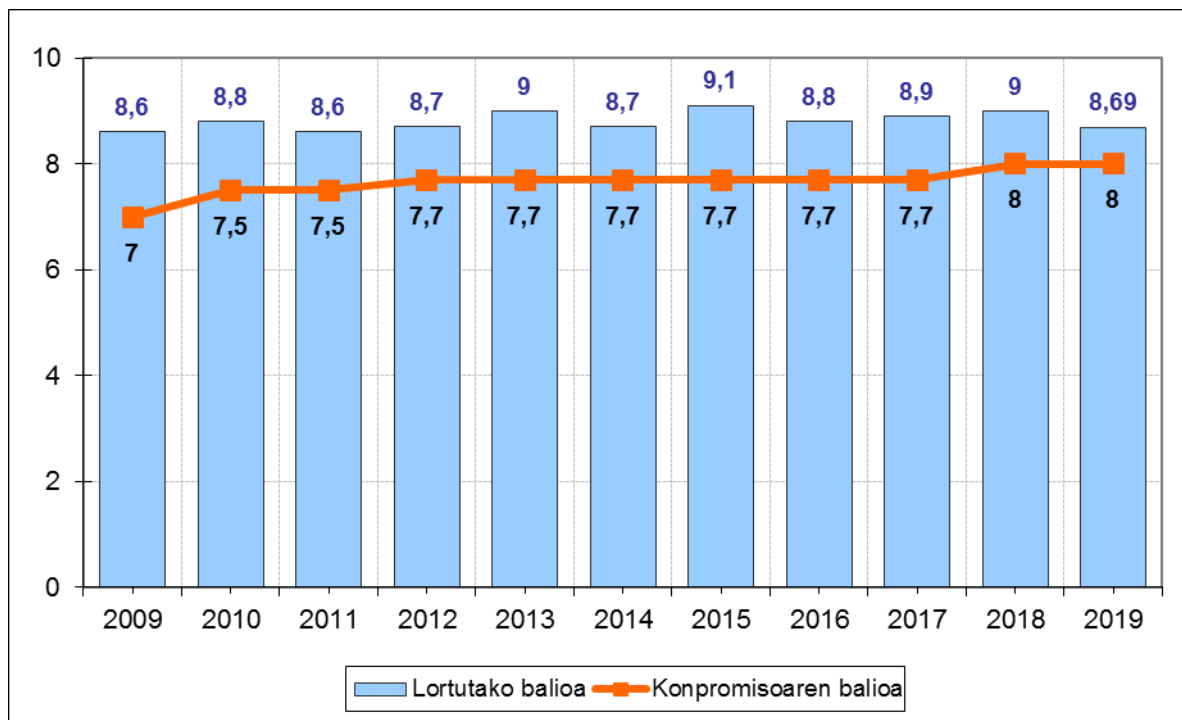


**8-a.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**LANGILEEN JARRERA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila



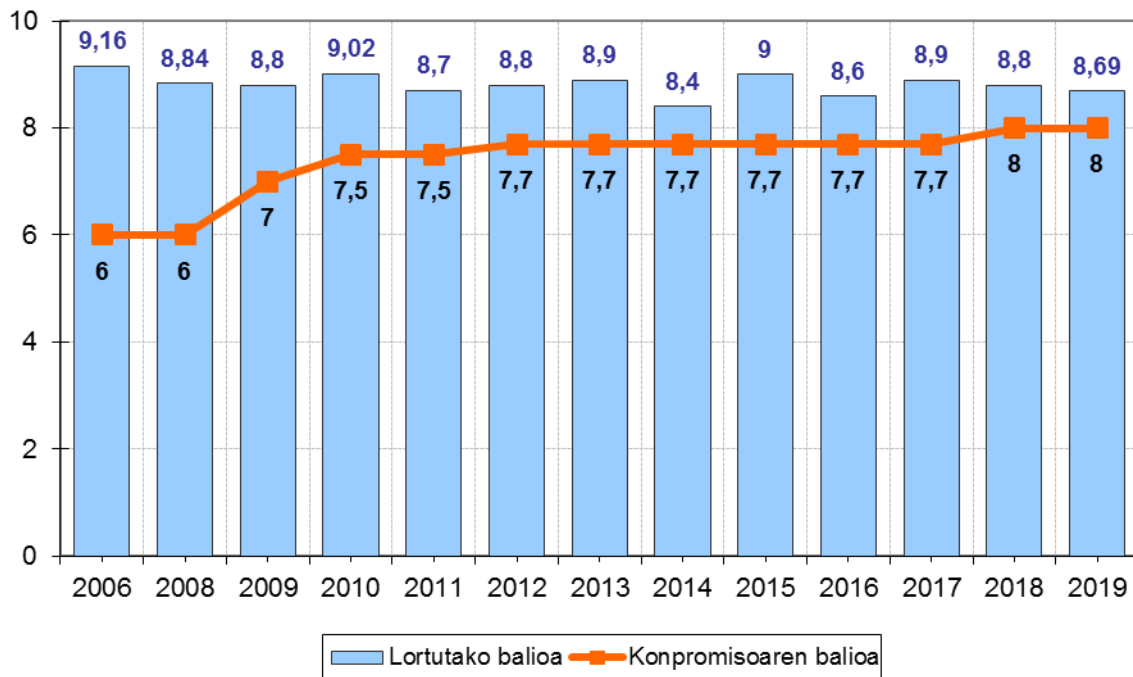


**8-b.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**TRATUA ATSEGINA ETA EGOKIA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila



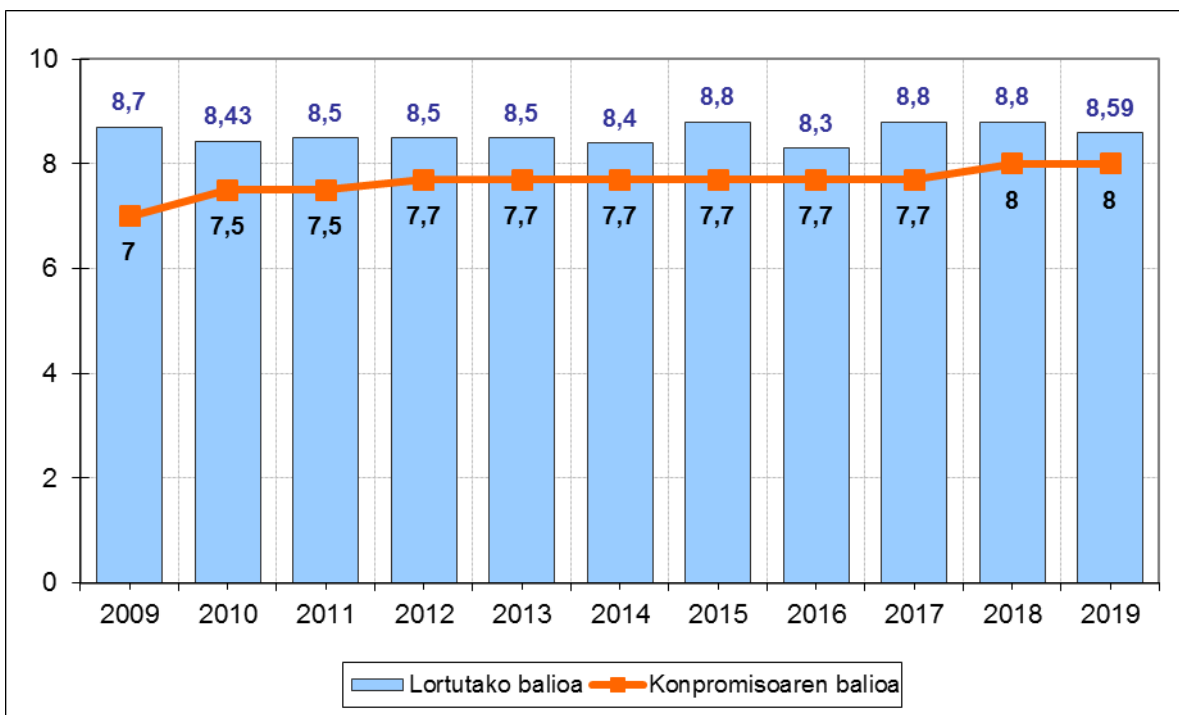


**8-c.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**TELEFONO BIDEZKO ARRETA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila

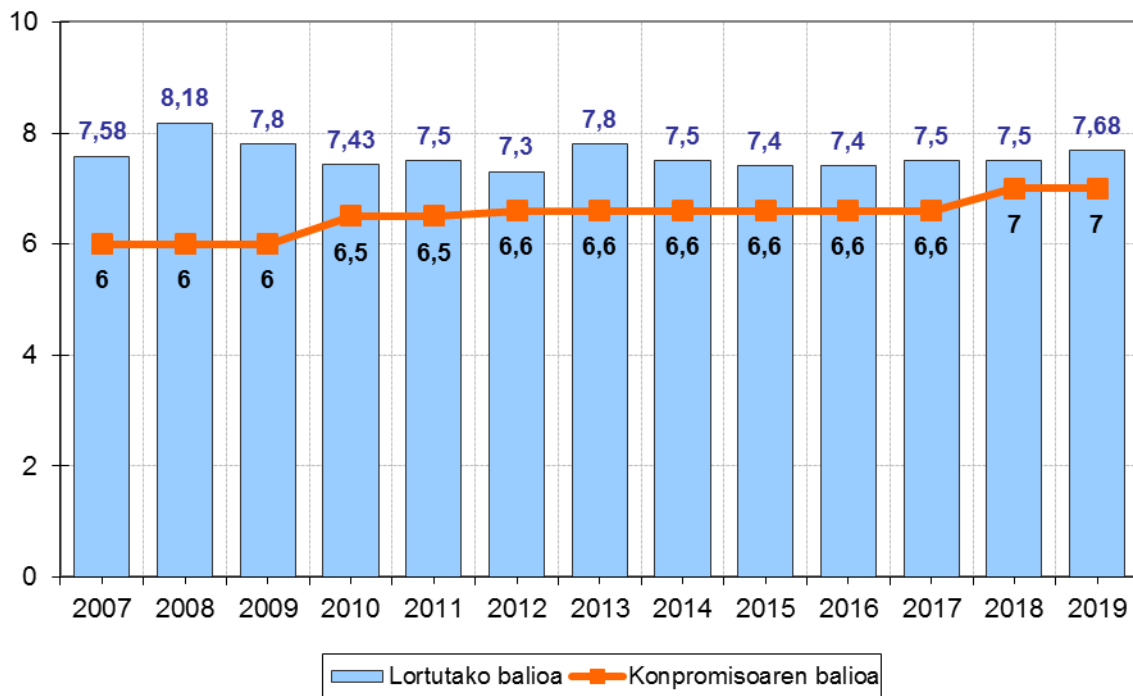




### 9.GRAFIKOA:

Gure bezeroen asebetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.

Neurketa unitatea: asebetetze maila





**10.GRAFIKOA:**

Urteko aurrekontuaren %15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.

**Neurketa unitatea: ehunekoak**

