



**RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO
AGROAMBIENTAL DE FRAISORO-AÑO 2020**

COMPROMISOS		RESULTADOS		
CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SERVICIO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes.	>7,5	8,82		
A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis, obteniendo unos resultados de ensayos interlaboratorios satisfactorios en el 95% de los ensayos y a publicarlos en nuestra página Web. (Control de calidad analítico externo).	95%	97,1%		
	Publicación en la web	05/2021	---	
A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90% de las muestras.	90%	94%		
A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días hábiles.	95%	100%		
A resolver o gestionar el 85% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación	85%	100%		
A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10 en las encuestas.	Disposición del personal > 8	9,45		
	Amabilidad y corrección en el trato >8	9,43		
	Atención telefónica >8	9,38		
A analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a los plazos asignados en la entrega de resultados, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 sobre 10.	>7	8,09		
A fortalecer y mantener una cultura de innovación tecnológica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural.	Eventos en los que se participa	12		
A invertir hasta un 15% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación, y a garantizar la capacidad continuada de nuestros procesos a través de su mantenimiento.	≥15%	19%		
A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)	≥5 auditorías	8		



A mantener la metodología 5S en todas las áreas del laboratorio.	≥1 auditoría	1		
A formar a alumnos y alumnas en prácticas de forma adecuada, garantizando el buen trato e implicación por parte de nuestro personal.	Cuantificando número de personas formadas	4		
	Analizando resultados encuestas >8	9,7		
A organizar y realizar visitas para centros educativos	90%	1		Debido a la situación de pandemia por COVID19 no se ha organizado ninguna visita.



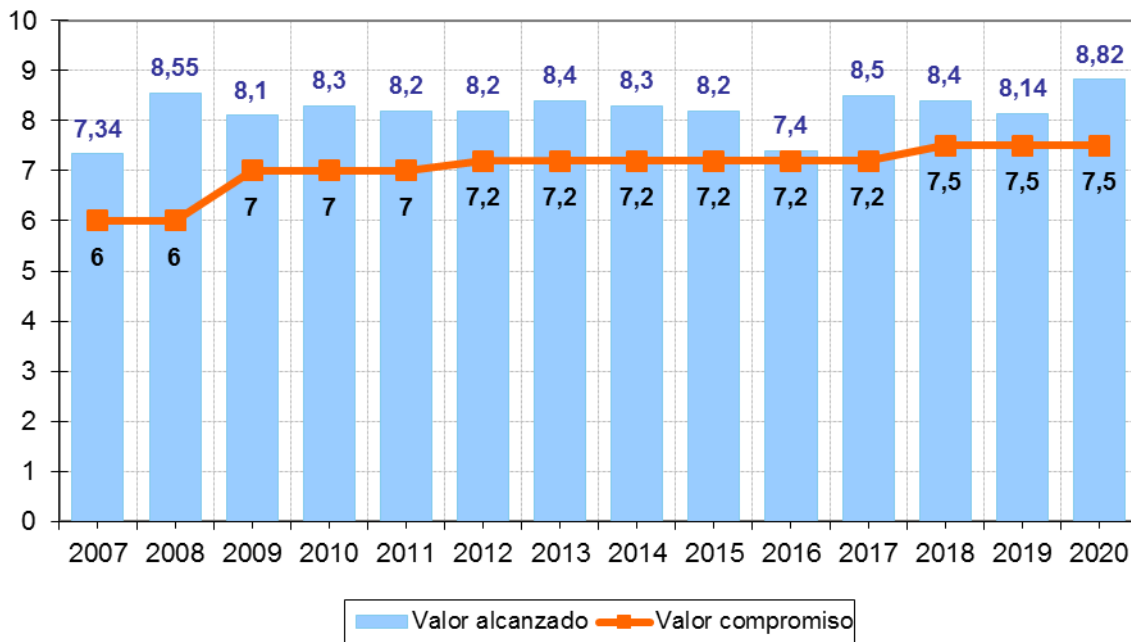
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:

A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes

Unidad de medida: índice de satisfacción



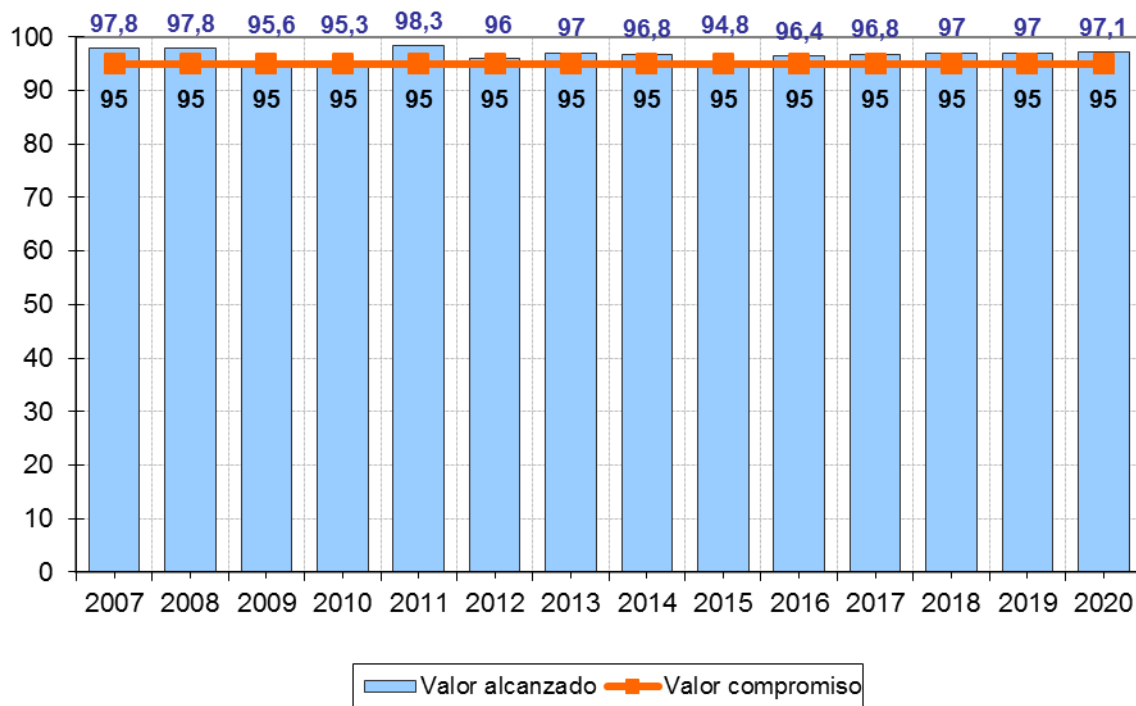


[volver](#)

GRÁFICO 2:

A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis, obteniendo unos resultados de ensayos interlaboratorios satisfactorios en el 95% de los ensayos y a publicarlos en nuestra página Web. (Control de calidad analítico externo).

Unidad de medida: porcentaje



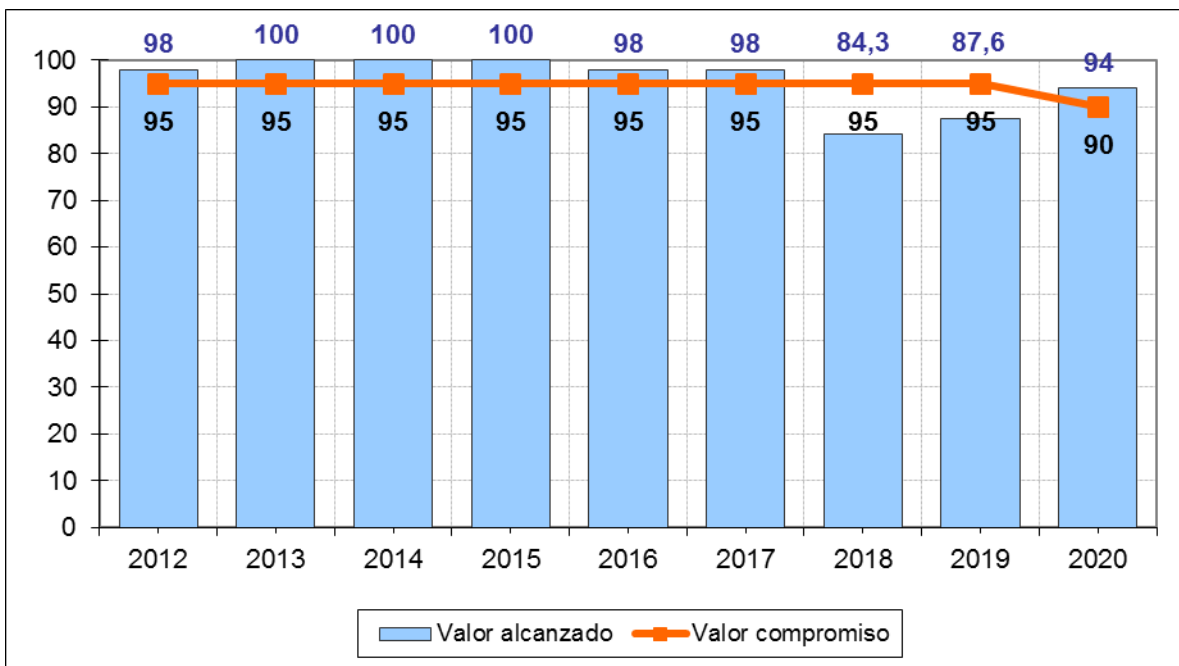


[volver](#)

GRÁFICO 3:

A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90% de las muestras.

Unidad de medida: porcentaje



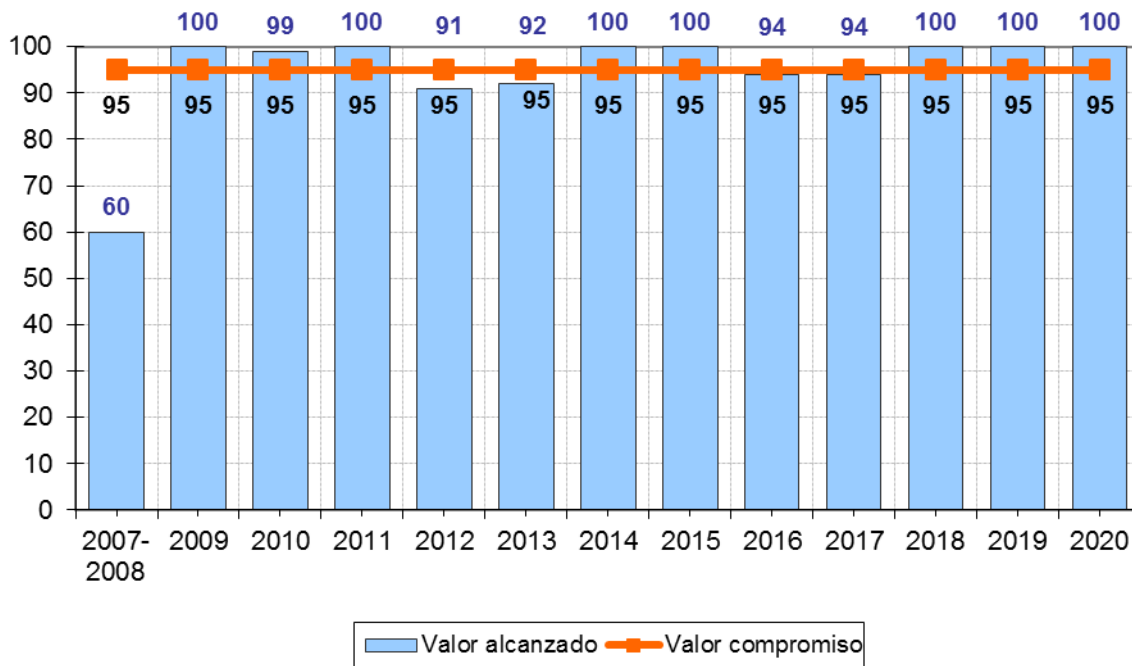


[volver](#)

GRÁFICO 4:

A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días hábiles.

Unidad de medida: porcentaje



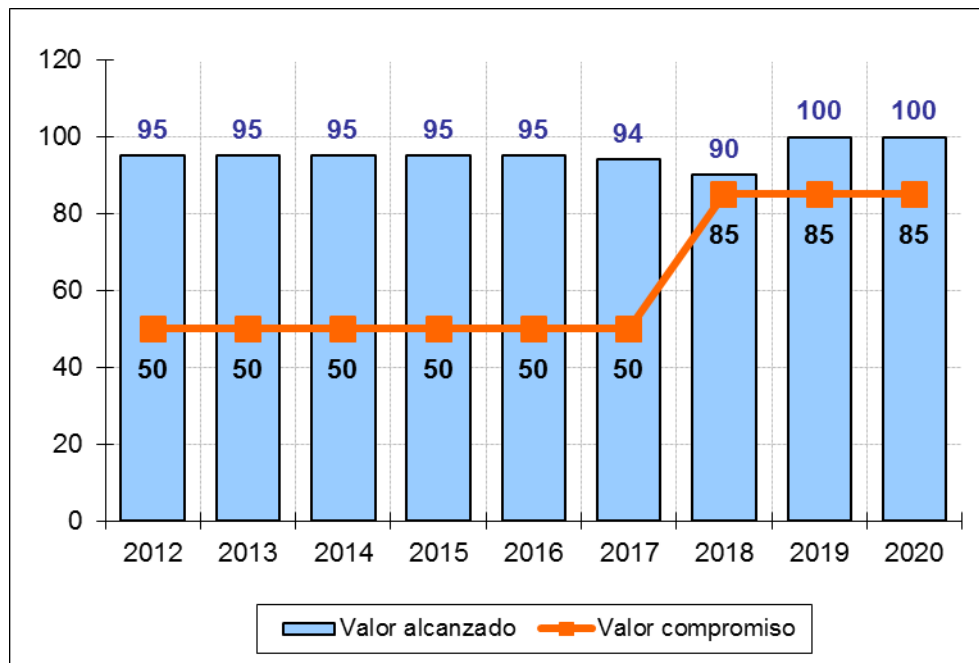


[volver](#)

GRÁFICO 5:

A resolver o gestionar el 85% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación.

Unidad de medida: porcentaje de demandas no ofertadas





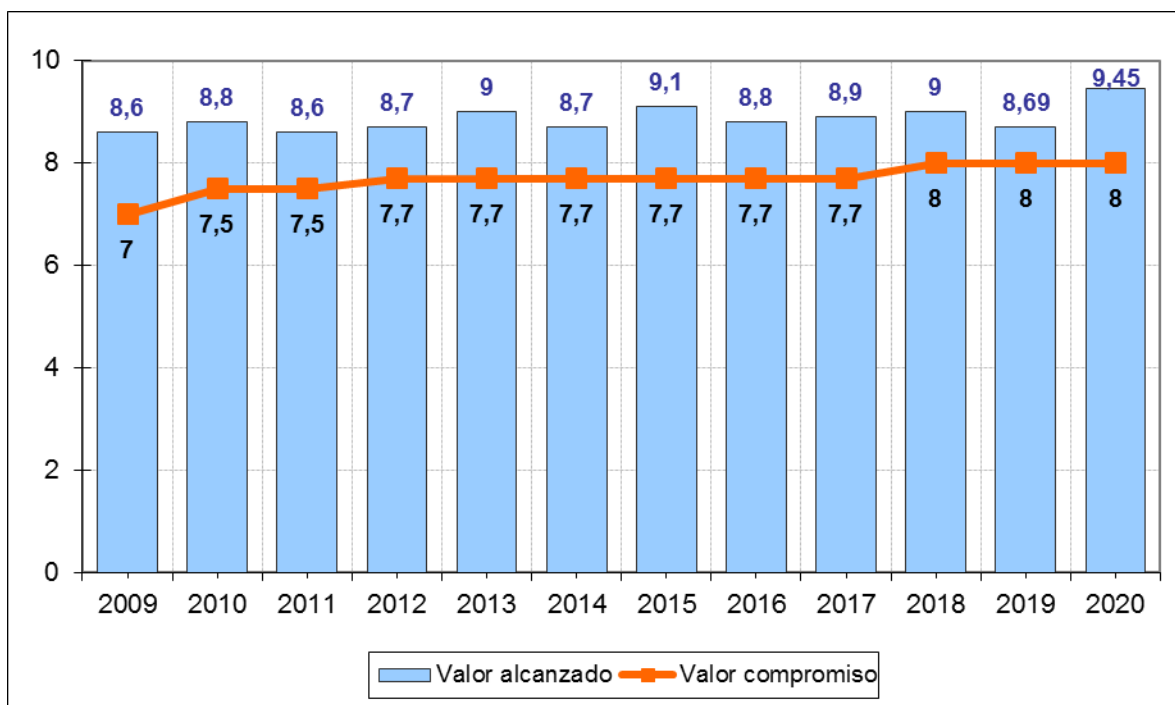
[volver](#)

GRÁFICO 6-a:

A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10.

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

Unidad de medida: índice de satisfacción





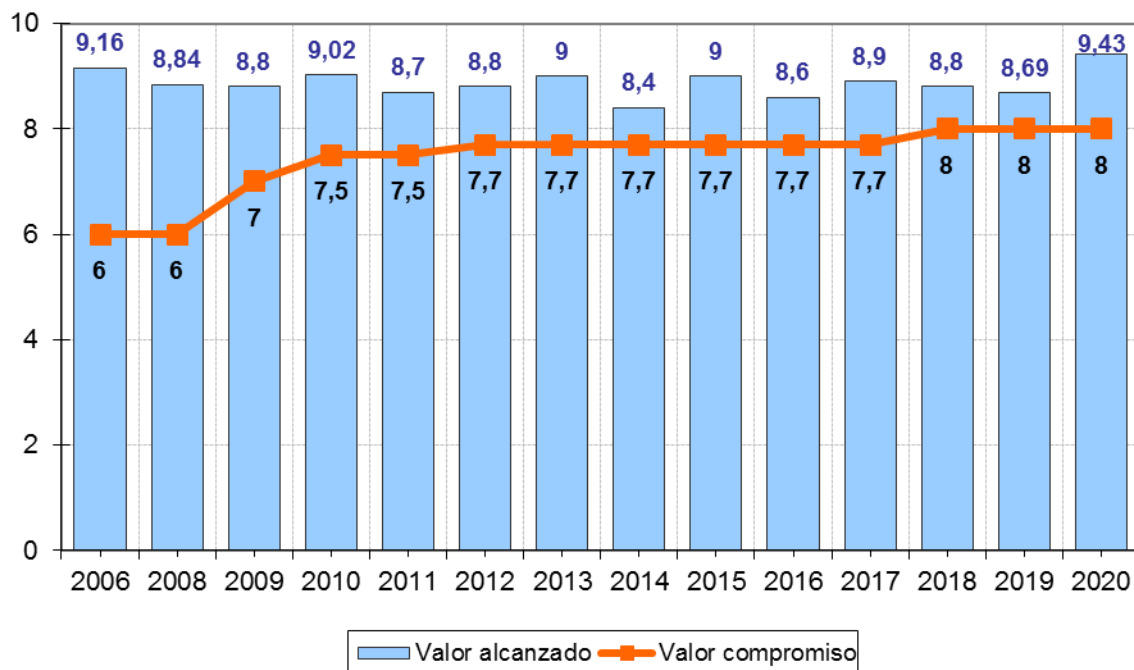
[volver](#)

GRÁFICO 6-b:

A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10.

AMABILIDAD Y CORRECCIÓN EN EL TRATO

Unidad de medida: índice de satisfacción





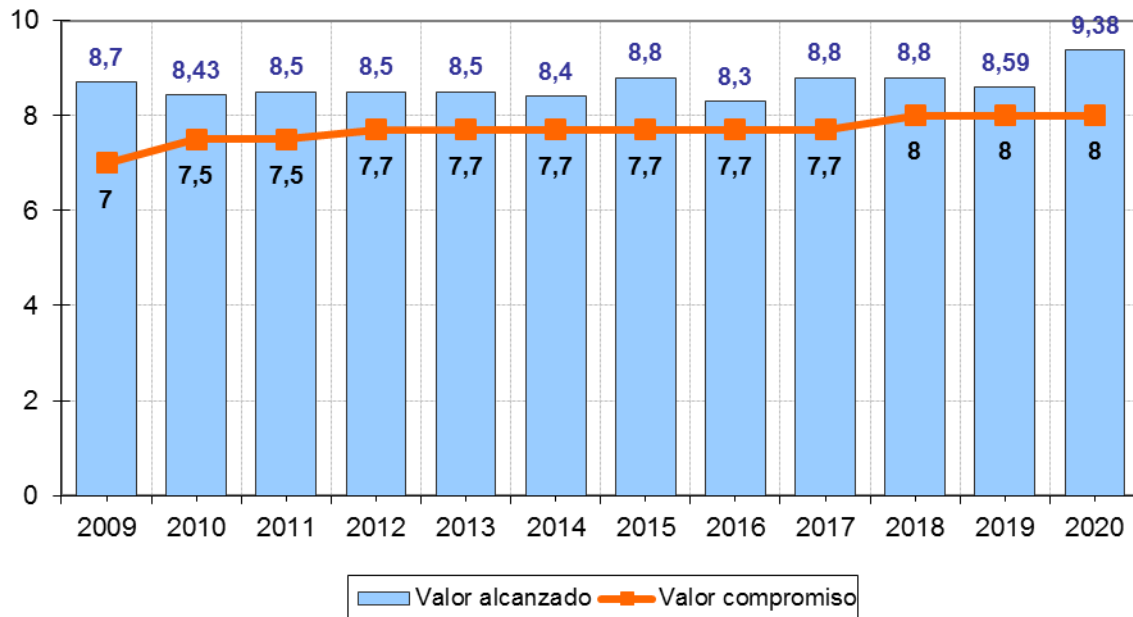
[volver](#)

GRÁFICO 6-c:

A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Unidad de medida: índice de satisfacción



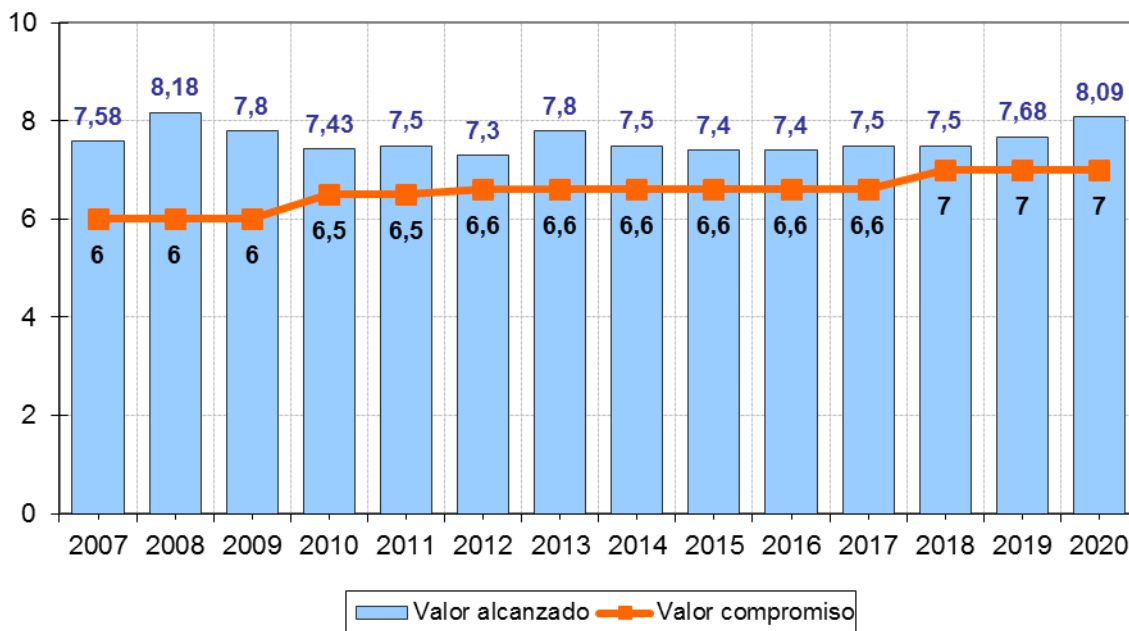


[volver](#)

GRÁFICO 7:

A analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a los plazos asignados en la entrega de resultados, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: índice de satisfacción



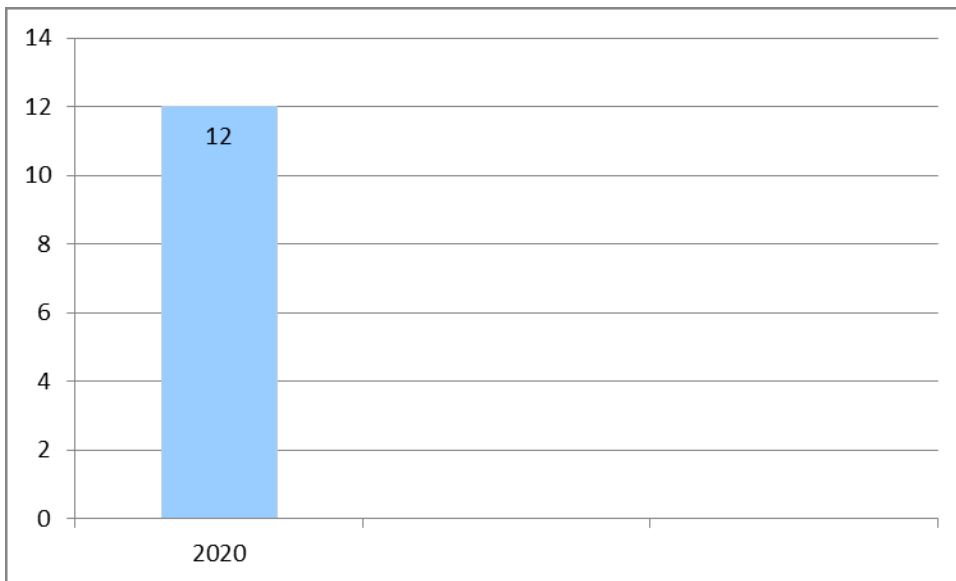


[volver](#)

GRÁFICO 8:

A fortalecer y mantener una cultura de innovación tecnológica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural.

Unidad de medida: número de eventos en el que se participa (reuniones de grupos de trabajo, congresos, etc.)



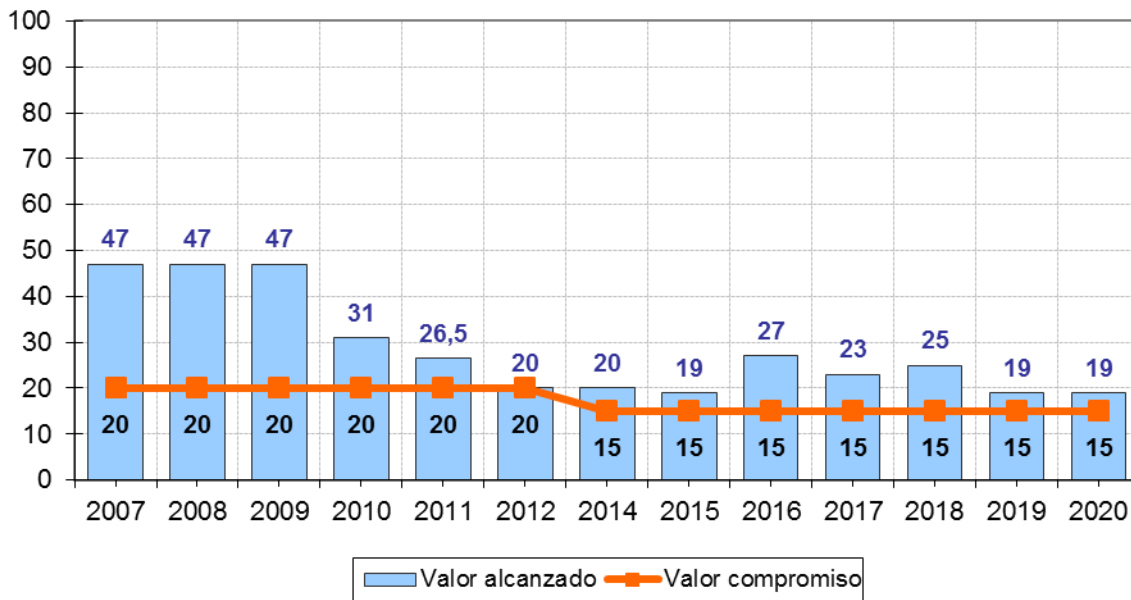


[volver](#)

GRÁFICO 9:

A invertir hasta un 15% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación, y a garantizar la capacidad continuada de nuestros procesos a través de su mantenimiento.

Unidad de medida: porcentaje



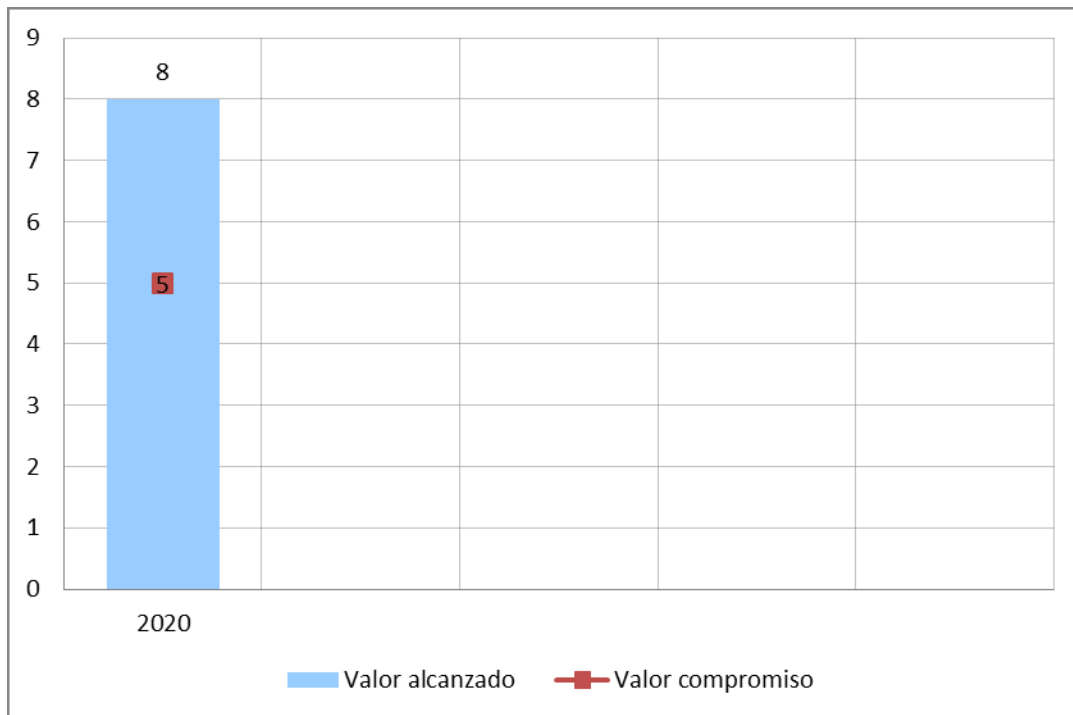


[volver](#)

GRÁFICO 10:

A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)

Unidad de medida: auditorías realizadas





[volver](#)

GRÁFICO 11:

A formar a alumnos y alumnas en prácticas de forma adecuada, garantizando el buen trato e implicación por parte de nuestro personal.

Unidad de medida: promedio de puntuaciones de las encuestas

