



**LABORATORIO DE CALIDAD E INNOVACIÓN AGRARIA DE FRAISORO**  
**RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS -AÑO 2023**

COMPROMISOS		RESULTADOS		
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Compromiso	Resultado	Gráfica	Observaciones
A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes.	>7,5	8,7		
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 %	98,8 %		
	Publicación en la web	06/03/2023	---	
A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90 % de las muestras.	90 %	94,5 %		
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	9,0		
	Amabilidad y corrección en el trato >8	9,3		
	Atención telefónica >8	9,2		
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	8,0		
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	22		
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 %	> 15 %		
A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)	≥5 auditorías	7		
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.	Analizando resultados encuestas >8	9,7		
	Cuantificando número de personas formadas	3		
A organizar y realizar visitas para centros educativos	Visitas aceptadas 90 %	100 %		En 2023 no se han realizado encuestas
	Analizando resultados encuestas >8			



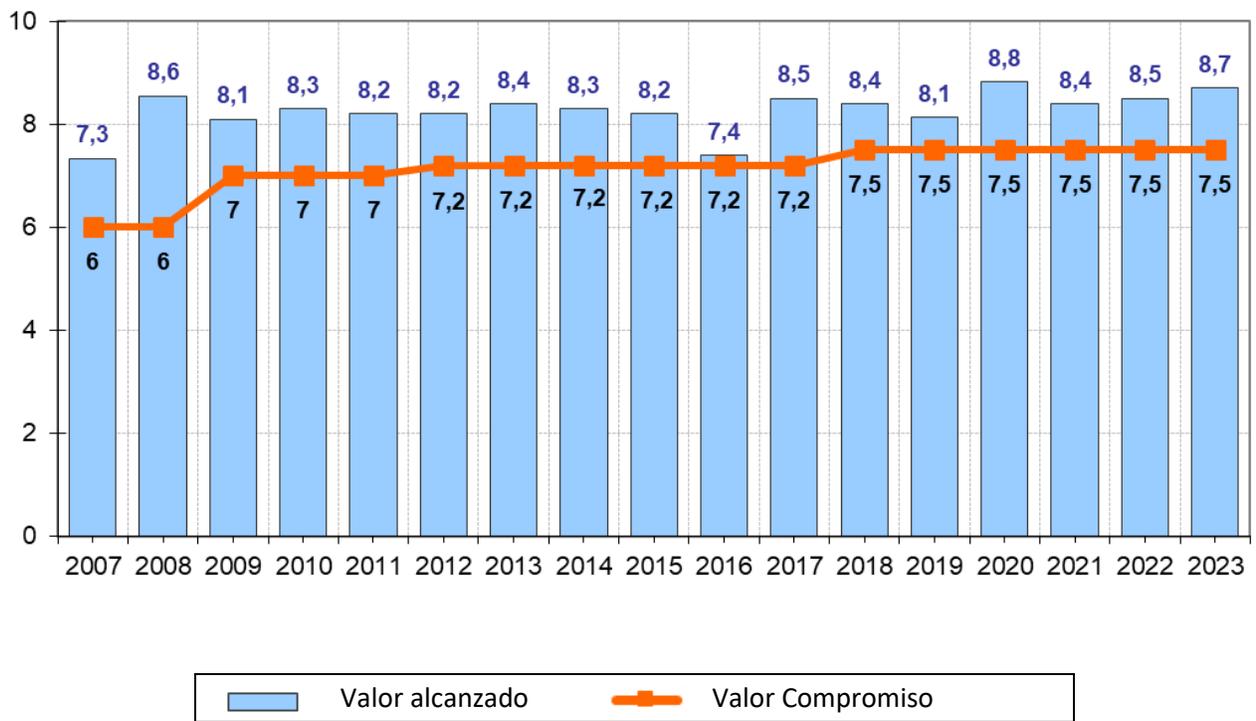
[VOLVER](#)

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICO 1:

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

Unidad de medida: índice de satisfacción



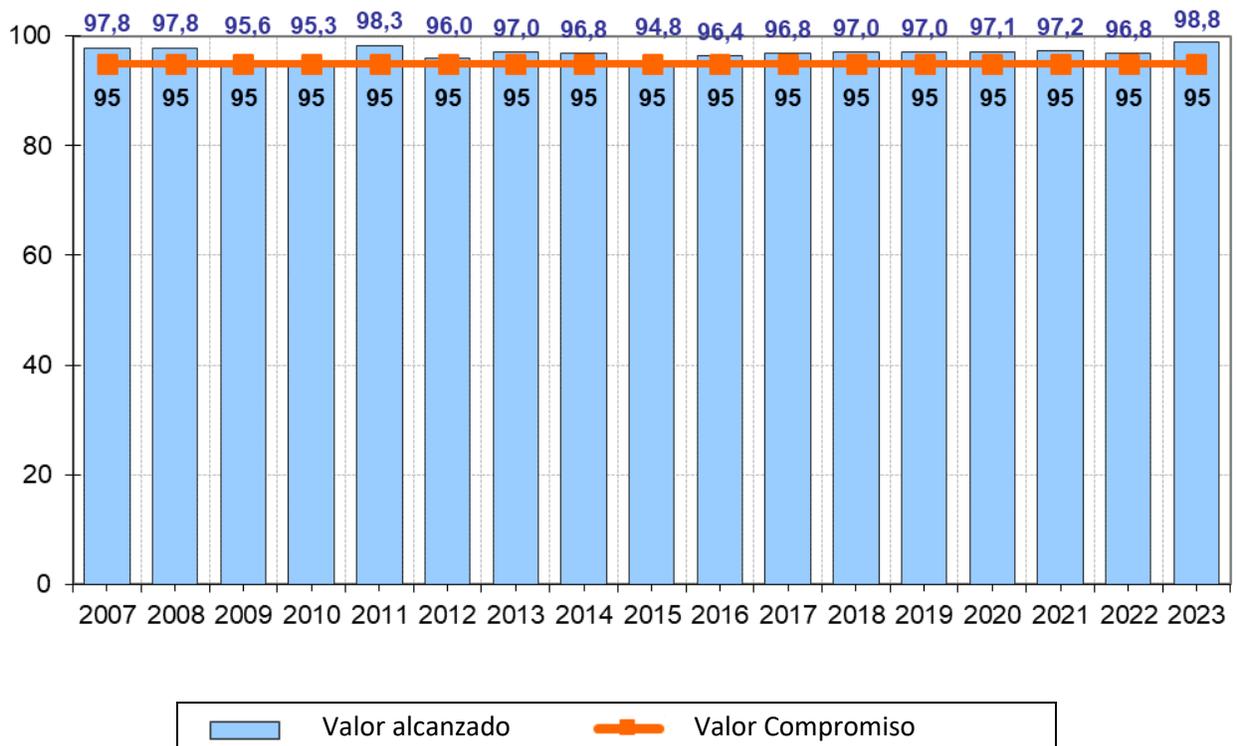


[VOLVER](#)

## 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



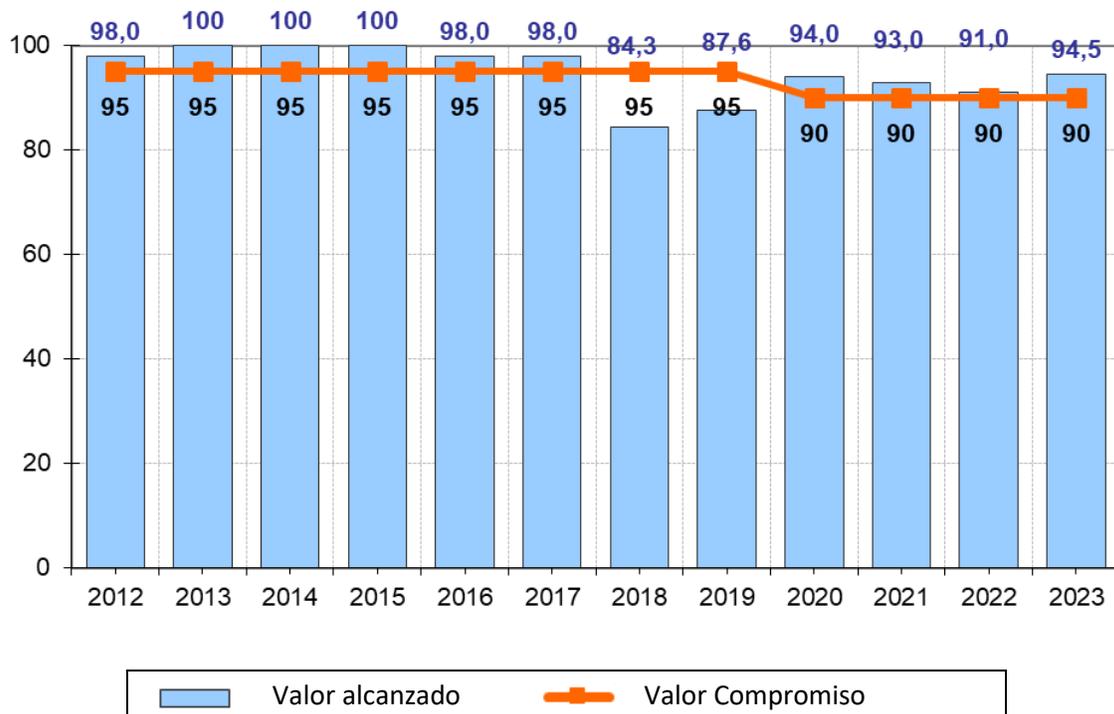


[VOLVER](#)

### 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



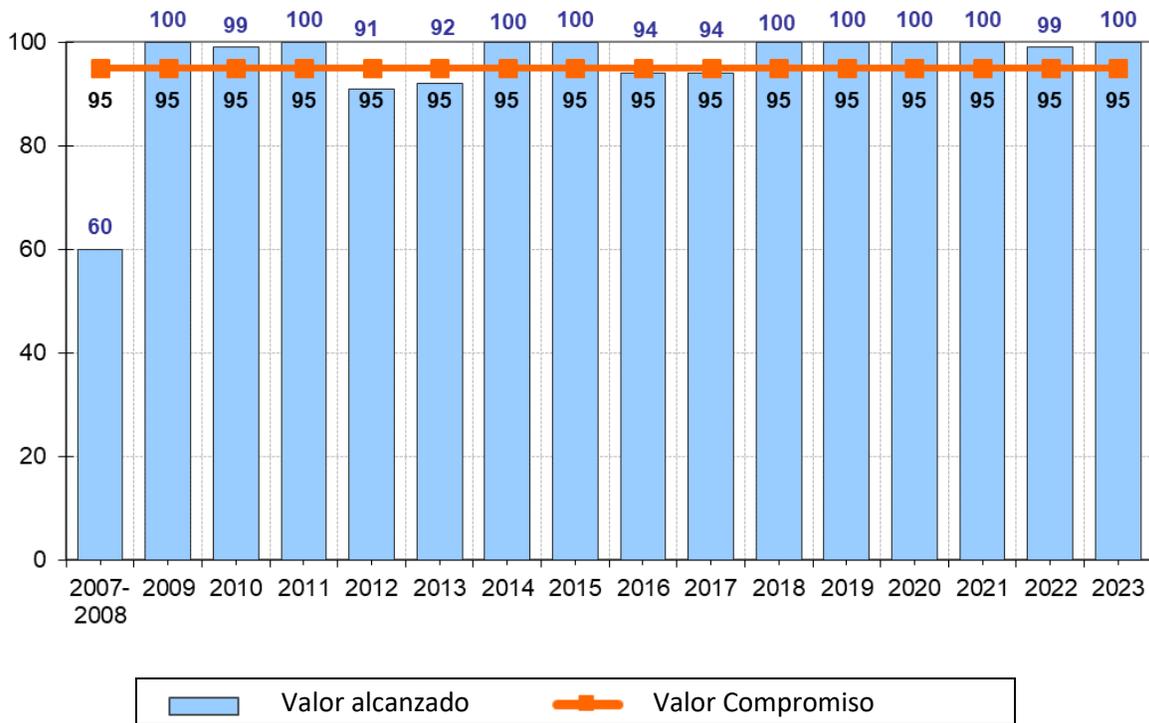


[VOLVER](#)

**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



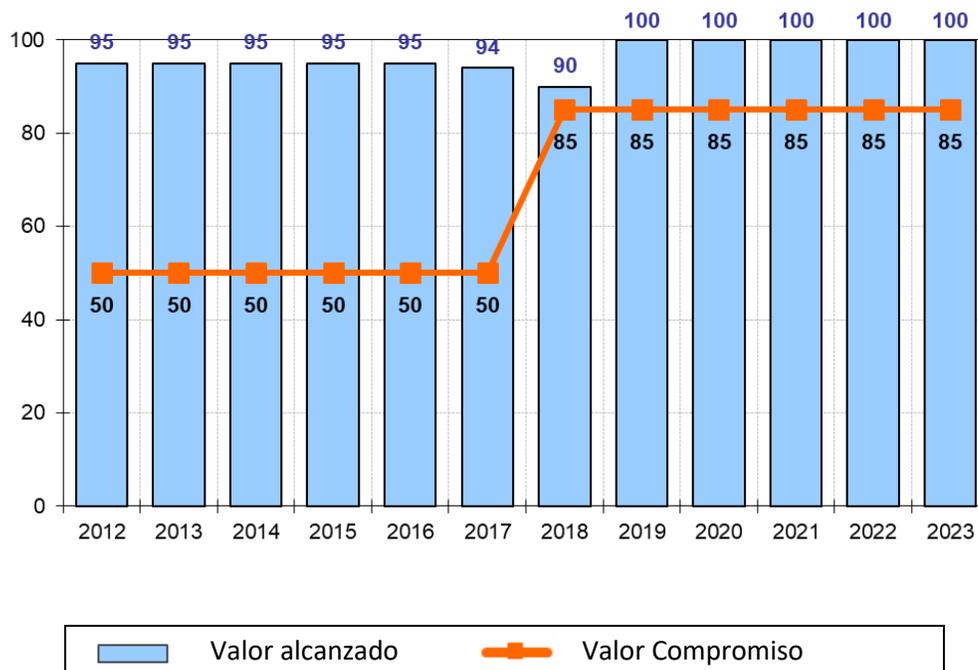


[VOLVER](#)

### 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





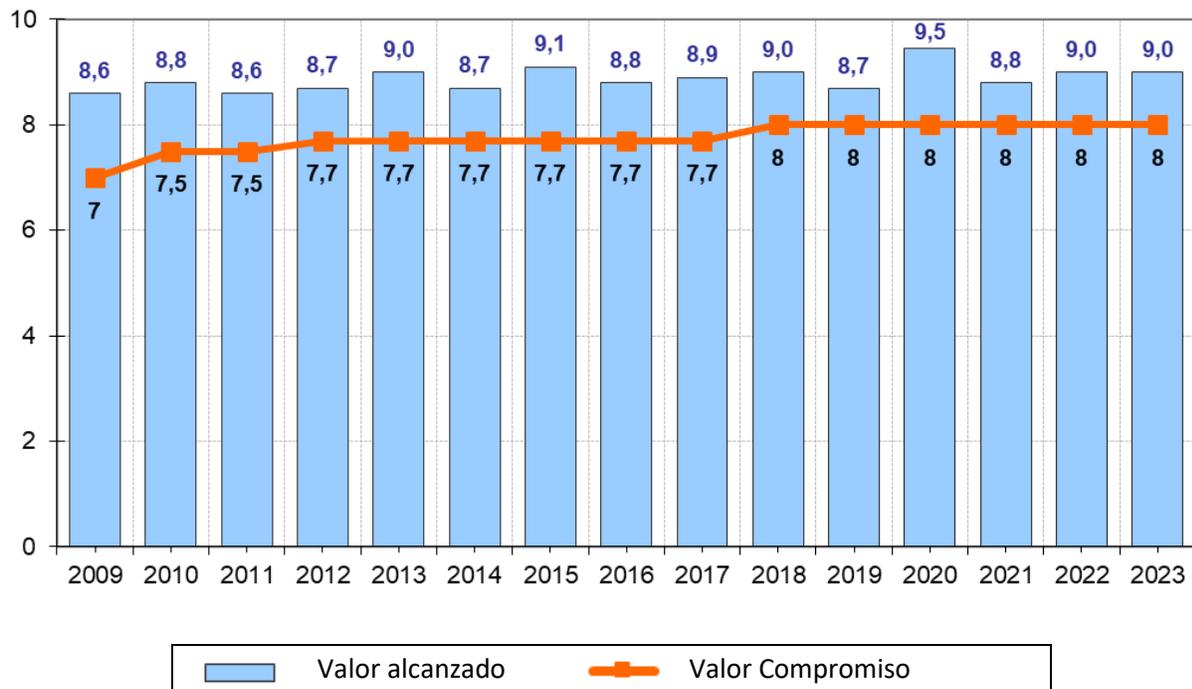
[VOLVER](#)

### 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





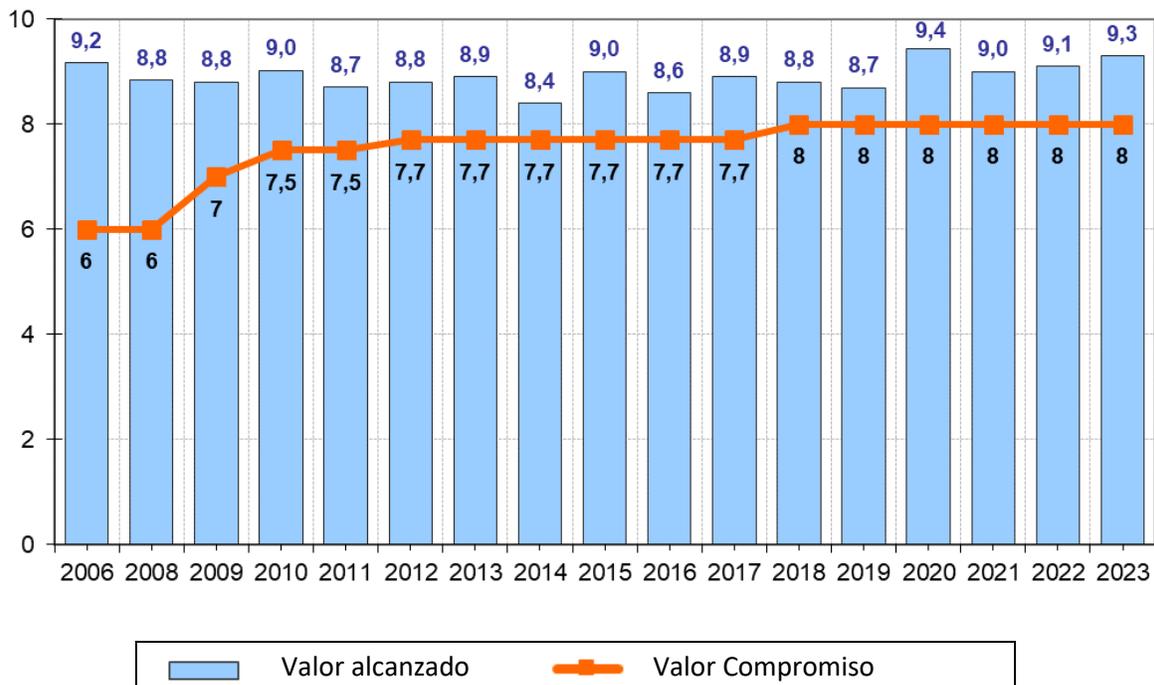
[VOLVER](#)

### 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





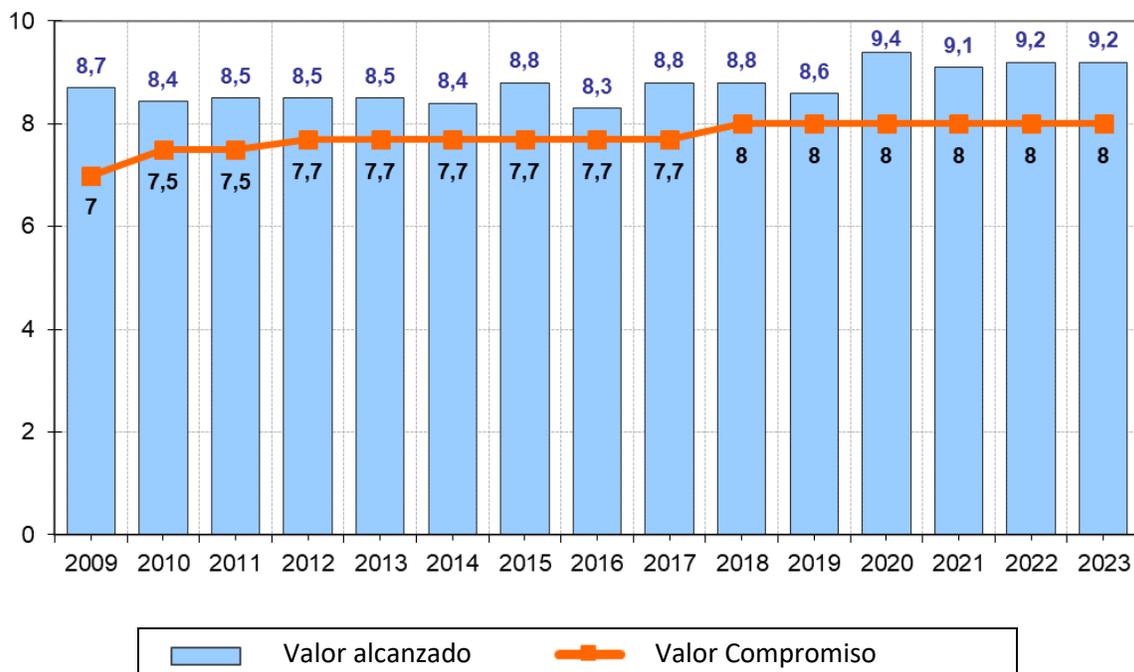
[VOLVER](#)

### 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



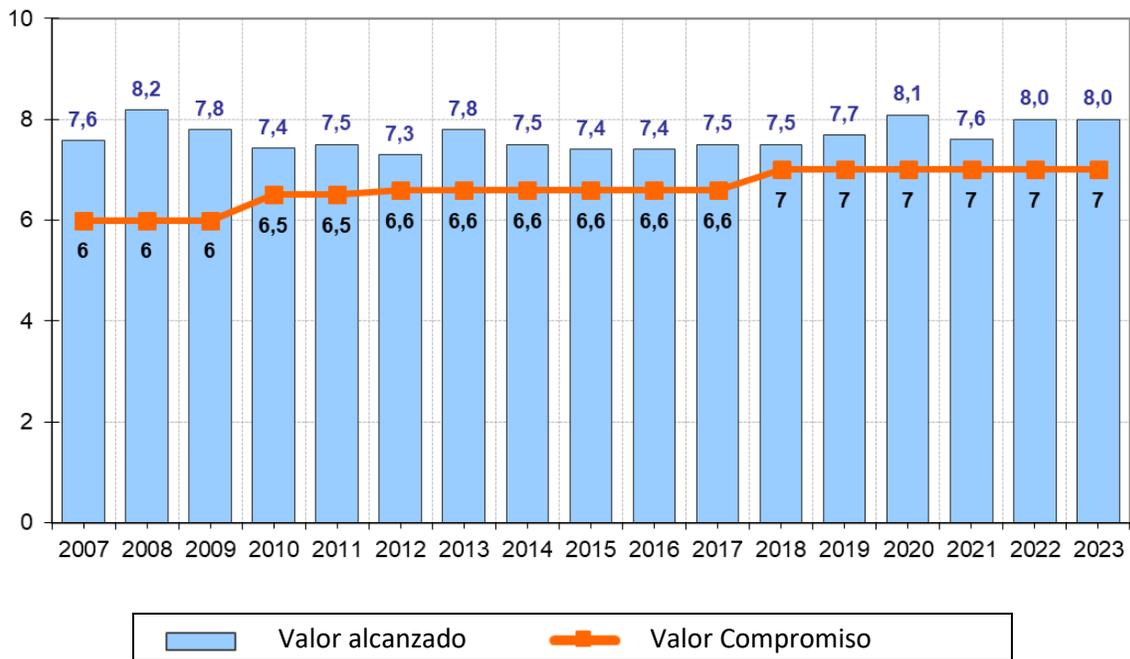


[VOLVER](#)

### 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



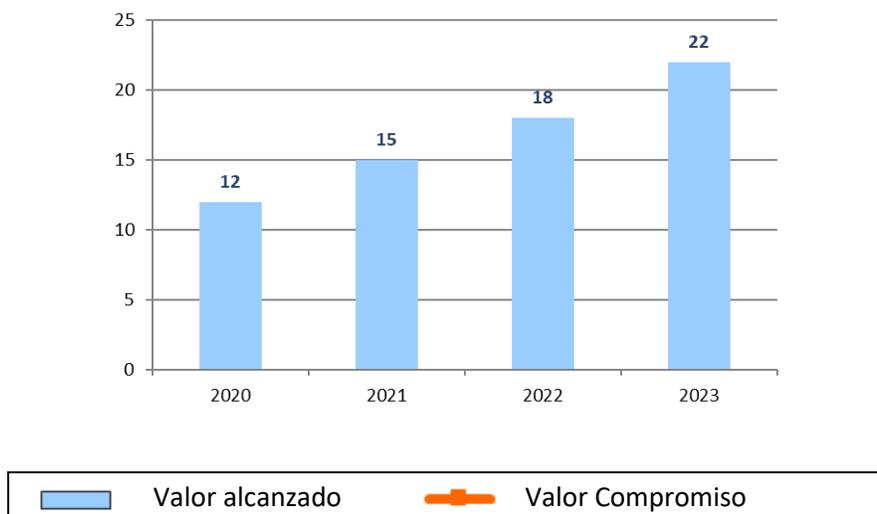


[VOLVER](#)

### 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.)



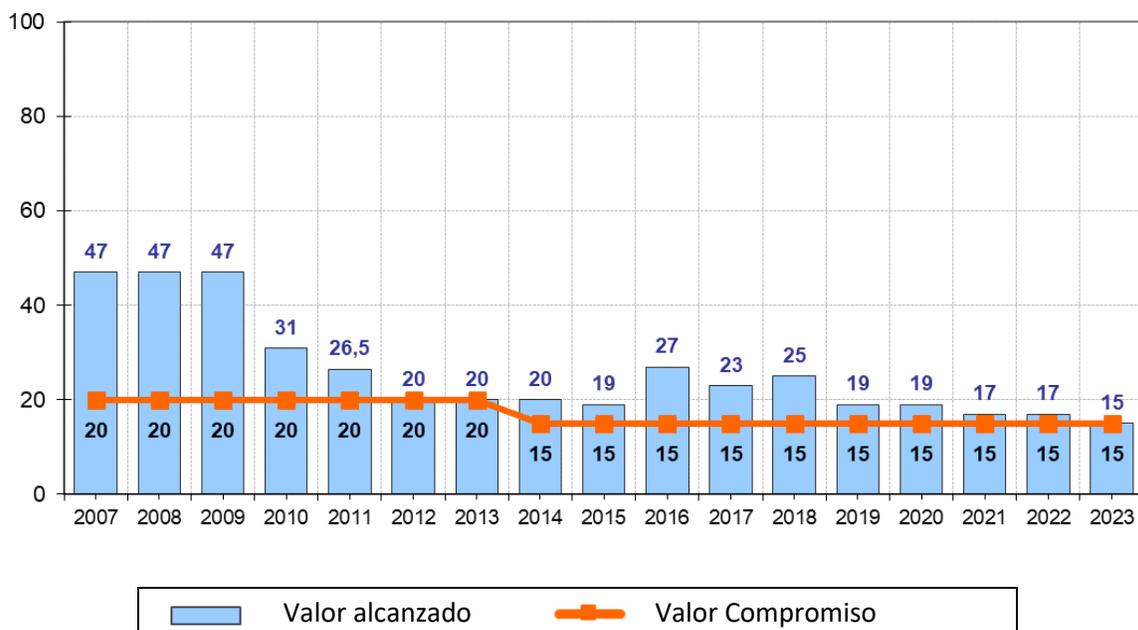


[VOLVER](#)

### 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



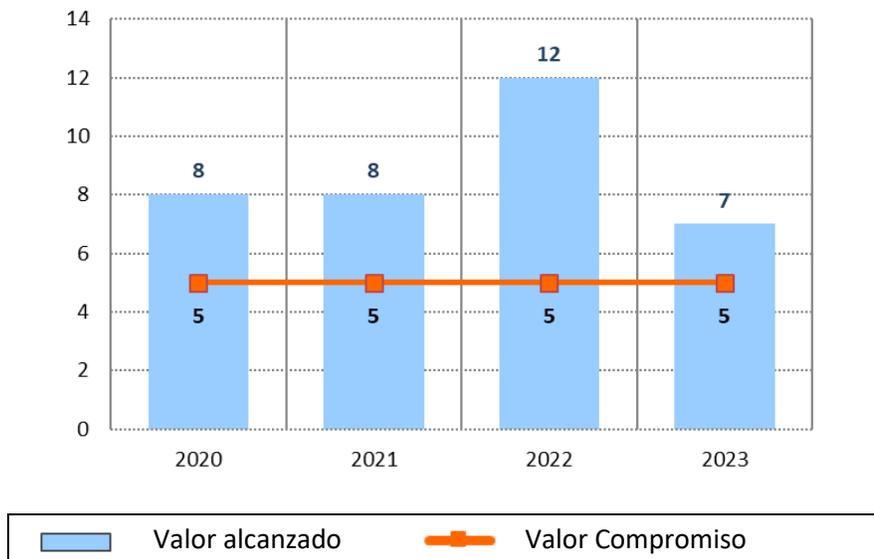


[VOLVER](#)

### 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





[VOLVER](#)

### GRÁFICO 12a:

A organizar y realizar visitas para centros educativos, aceptando el 90 % de las visitas solicitadas y analizando los resultados en las encuestas de satisfacción

Unidad de medida: % aceptación de visitas solicitadas

