



**RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO
AGROAMBIENTAL DE FRAISORO-AÑO 2018**

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.	>7,2	8,4		
A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99,9%.	≥7,2	8,6		
	≥0,1%	0,03%		
A obtener 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%		
	Publicación en la web	Feb/2019	---	
A impulsar la colaboración con otros laboratorios para ampliar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas, realizando al menos 4 reuniones al año.	4 reuniones	5		
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 >7	8,7		Promedio de puntuaciones de los 10 apartados de la encuesta
	Cuantificando número de personas formadas	5		
INFORMACIÓN OFRECIDA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A resolver o gestionar el 50% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación	50%	90%		
TIEMPOS Y PLAZOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 95% de las muestras.	95%	84,3%		
A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días.	95%	100%		15 reclamaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
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 7,7 puntos sobre 10 en las encuestas.	Disposición del personal > 7,7	9		
	Amabilidad y corrección en el trato >7,7	8,8		
	Atención telefónica >7,7	8,8		



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 6,6 sobre 10.	6,6	7,5		
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
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%	25%		
A mantener la metodología 5S en todas las áreas del laboratorio.	≥1 auditoría	Feb-2019		
A seguir trabajando en la mejora de la Gestión, con los diferentes modelos de acuerdo a nuestro ámbito de actuación.	Realizando al menos 5 auditorías al año	13	---	

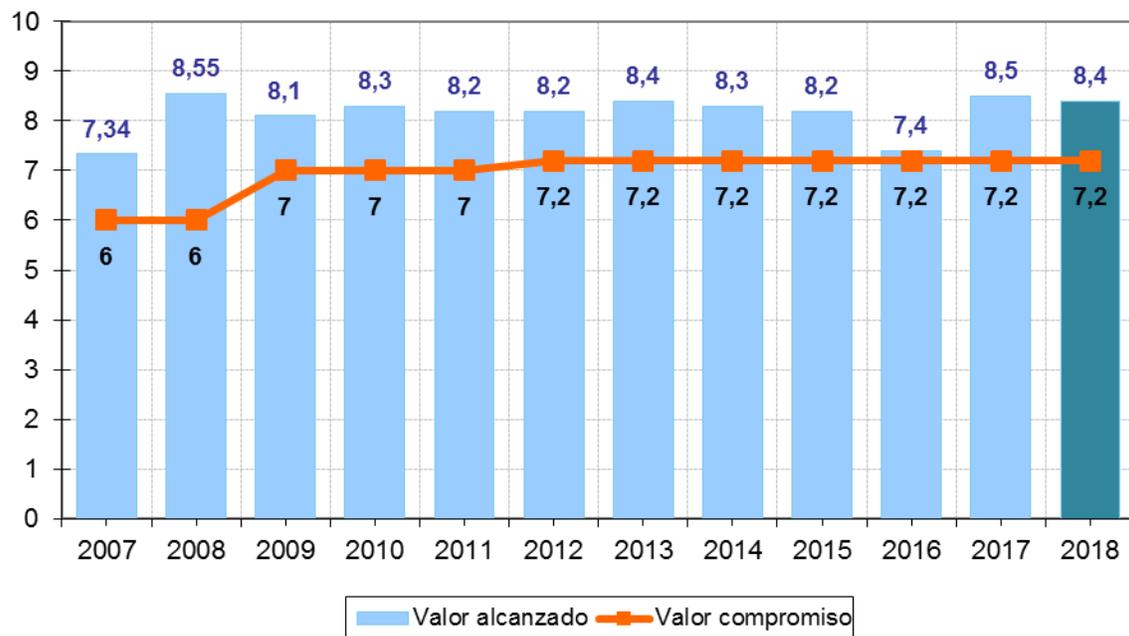


INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:

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

Unidad de medida: índice de satisfacción



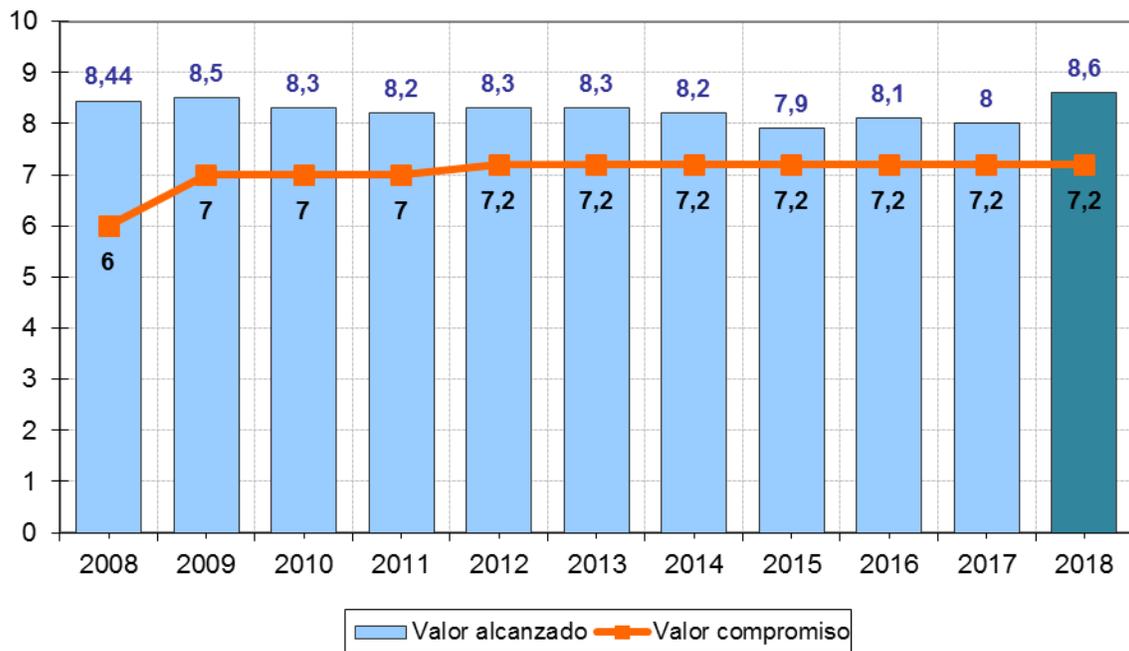


[volver](#)

GRÁFICO 2-a:

A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99,9%

Unidad de medida: índice de satisfacción



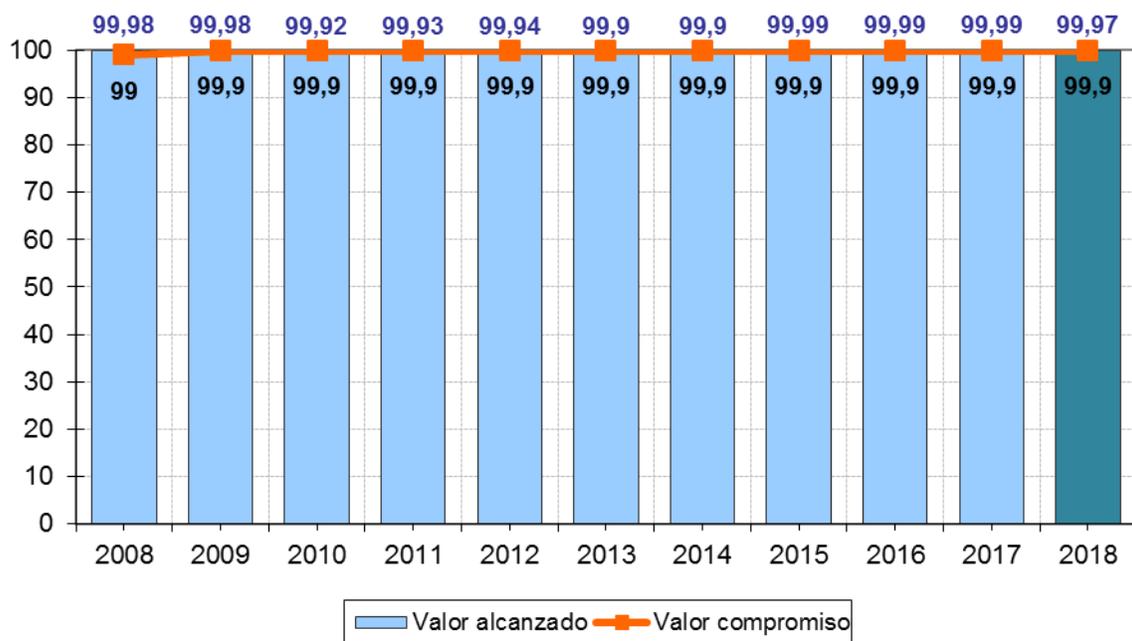


[volver](#)

GRÁFICO 2-b:

A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99,9%

Unidad de medida: porcentaje





[volver](#)

GRÁFICO 3:

A obtener 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

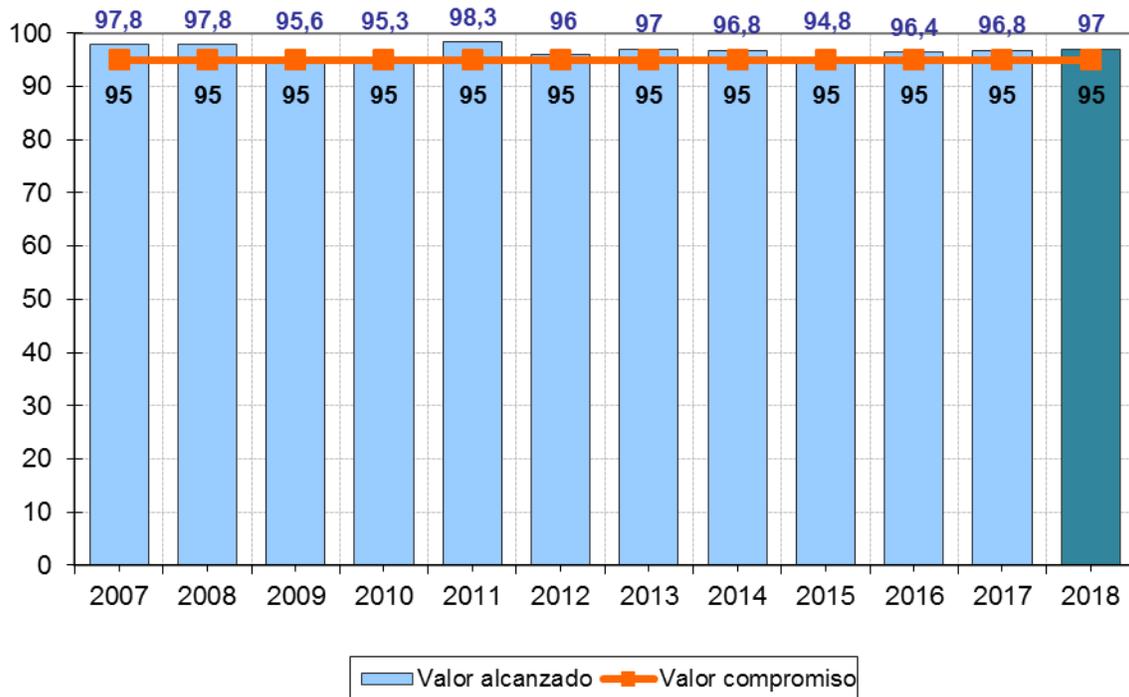




GRÁFICO 4:

A impulsar la colaboración con otros laboratorios para ampliar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas, realizando al menos 4 reuniones al año.

Unidad de medida: número de reuniones

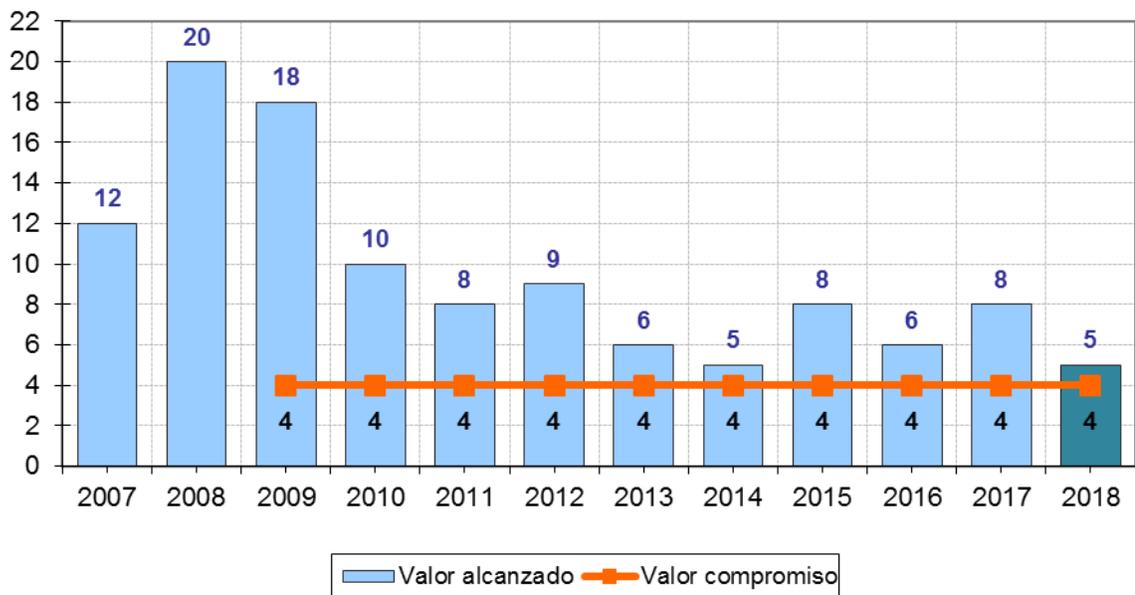




GRÁFICO 4-a:

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

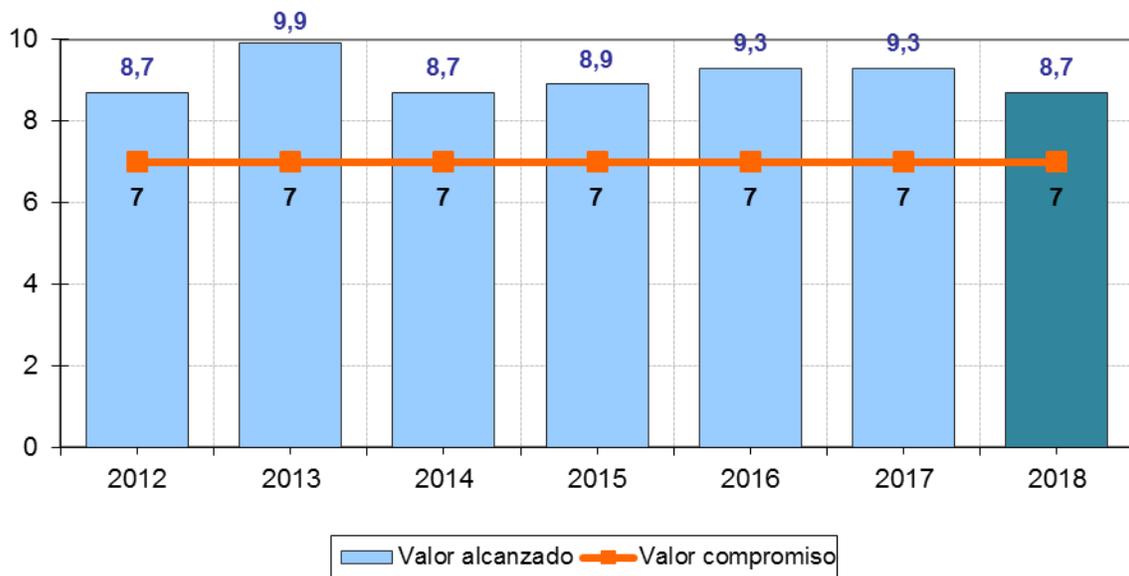
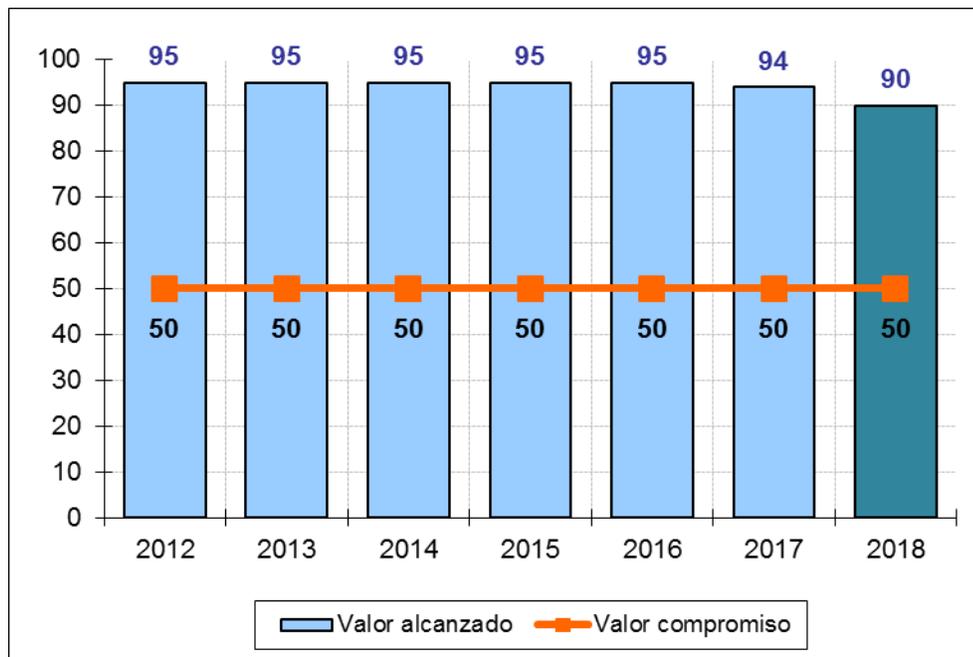




GRÁFICO 5:

A resolver o gestionar el 50% 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 cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 95% de las muestras.

Unidad de medida: porcentaje

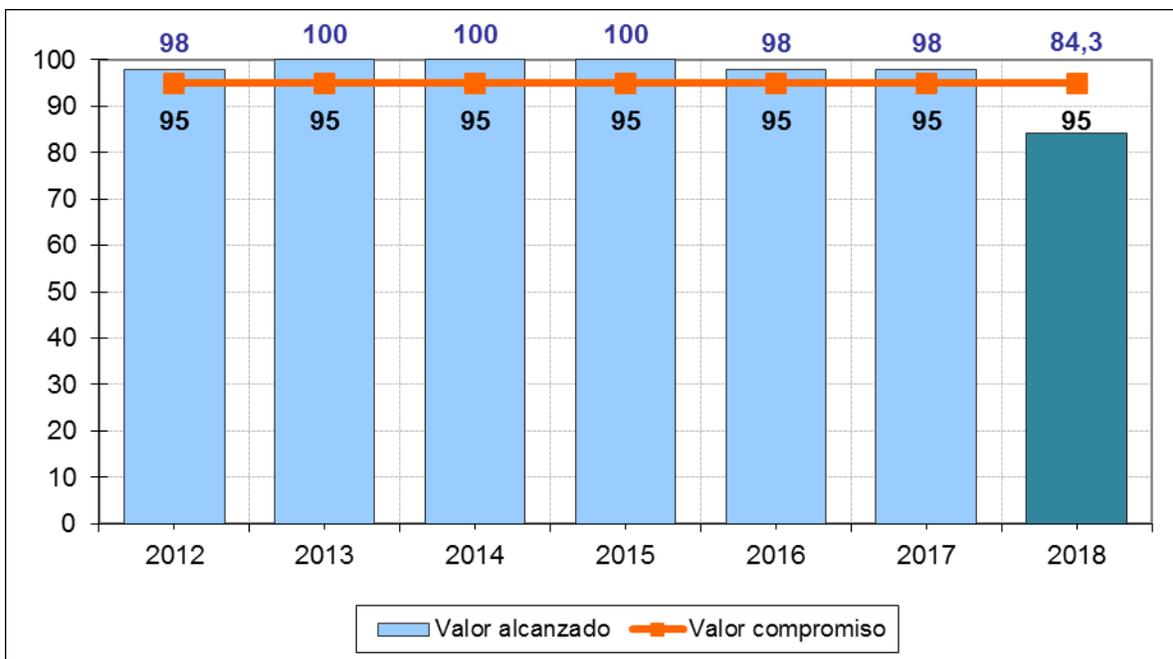
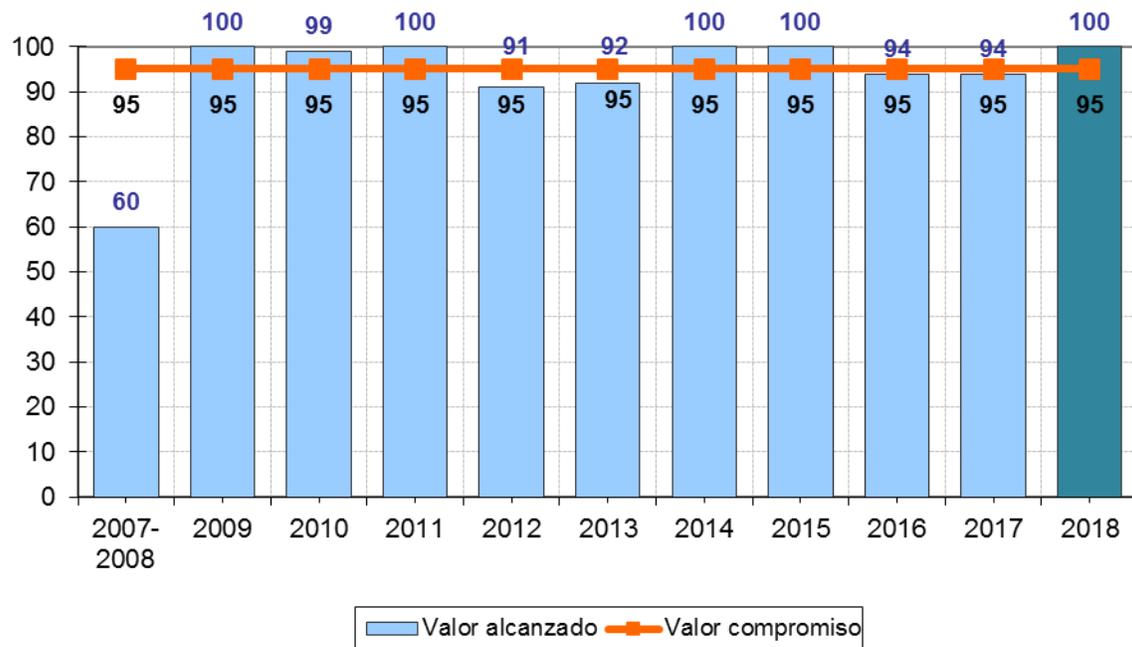




GRÁFICO 7:

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

Unidad de medida: porcentaje





[volver](#)

GRÁFICO 8-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 7,7 puntos sobre 10.

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

Unidad de medida: índice de satisfacción

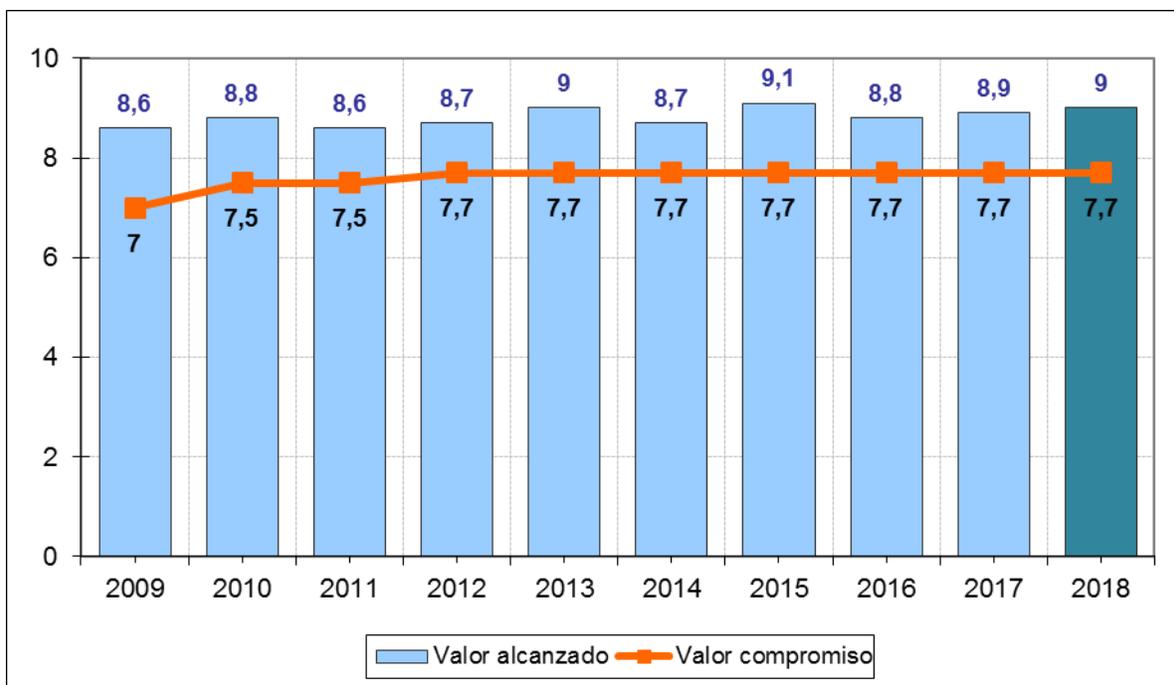


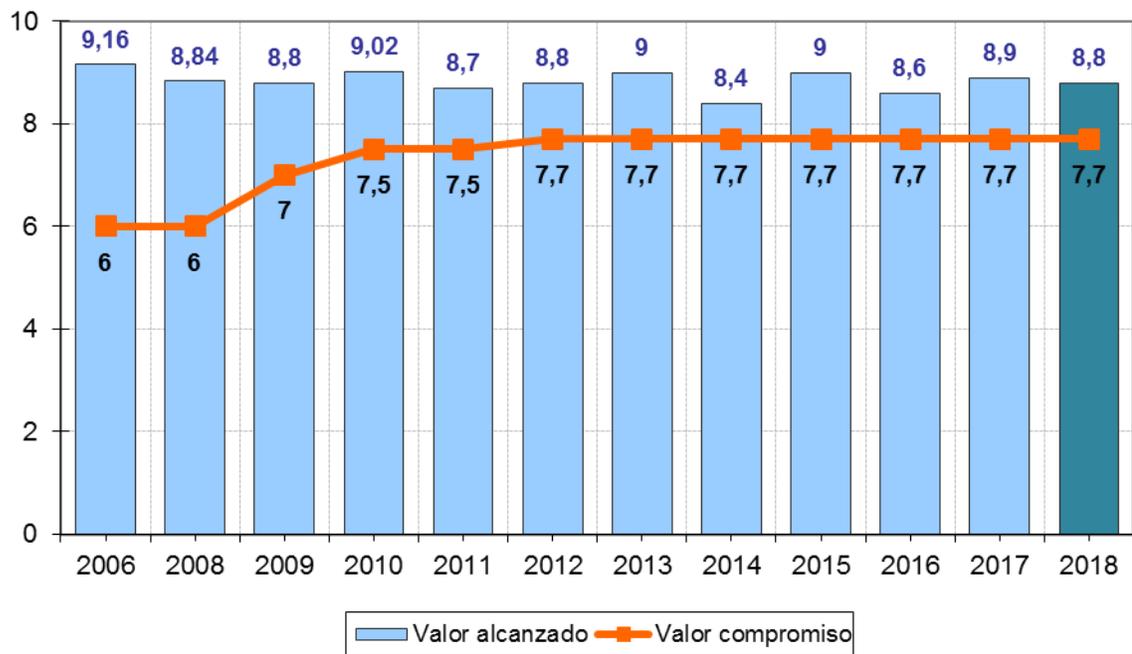


GRÁFICO 8-b:

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 7,7 puntos sobre 10.

AMABILIDAD Y CORRECCIÓN EN EL TRATO

Unidad de medida: índice de satisfacción





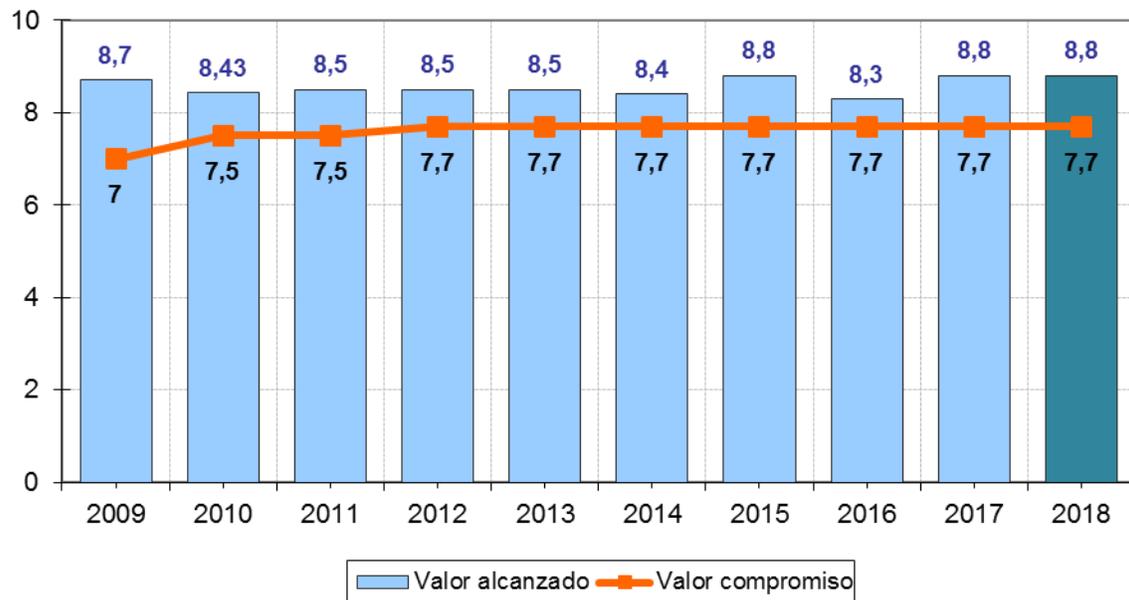
[volver](#)

GRÁFICO 8-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 7,7 puntos sobre 10.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Unidad de medida: índice de satisfacción





[volver](#)

GRÁFICO 9:

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 6,6 sobre 10.

Unidad de medida: índice de satisfacción





[volver](#)

GRÁFICO 10:

A invertir hasta un 20% 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

