Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN 2022an LORTUTAKO EMAITZAK				
KONPROMISOAK		**EMAITZAK**		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	**Konpromisoaren balioa**	**Lortutako balioa**	**Graf.**	**Oharrak**
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,5	8,5		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakuntzaren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)	% 95	% 96,8		
	Web orrian argitalpena	2023/03	---	
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90ean.	% 90	% 91		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea.	% 95	% 99		
Eskeintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.	% 85	% 100		
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	9,0		
	Tratua atsegina eta egokia >8	9,1		
	Telefono bidezko arreta >8	9,2		
Gure bezeroen asebetetze maila txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebeteze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	7	8,0		
Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea	Parte hartzen den ekitaldiak	18		
Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	% 17		
Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak)	≥5 auditoria	12		
Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea.	Auditoria 1	1		

Praktiketan dauden ikasleak modurik egokienean prestatzea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.	Inkesten emaitzak aztertzea >8	8,8		
	Prestakuntza jaso duten pertsona kopurua zehaztea	4		
Ikasteetxetarako bisitak antolatzea eta egitea.	Onartutako bisitak % 90	% 100		2022an ez da inkestarik egin
	Ateratako emaitzak aztertuz >8			

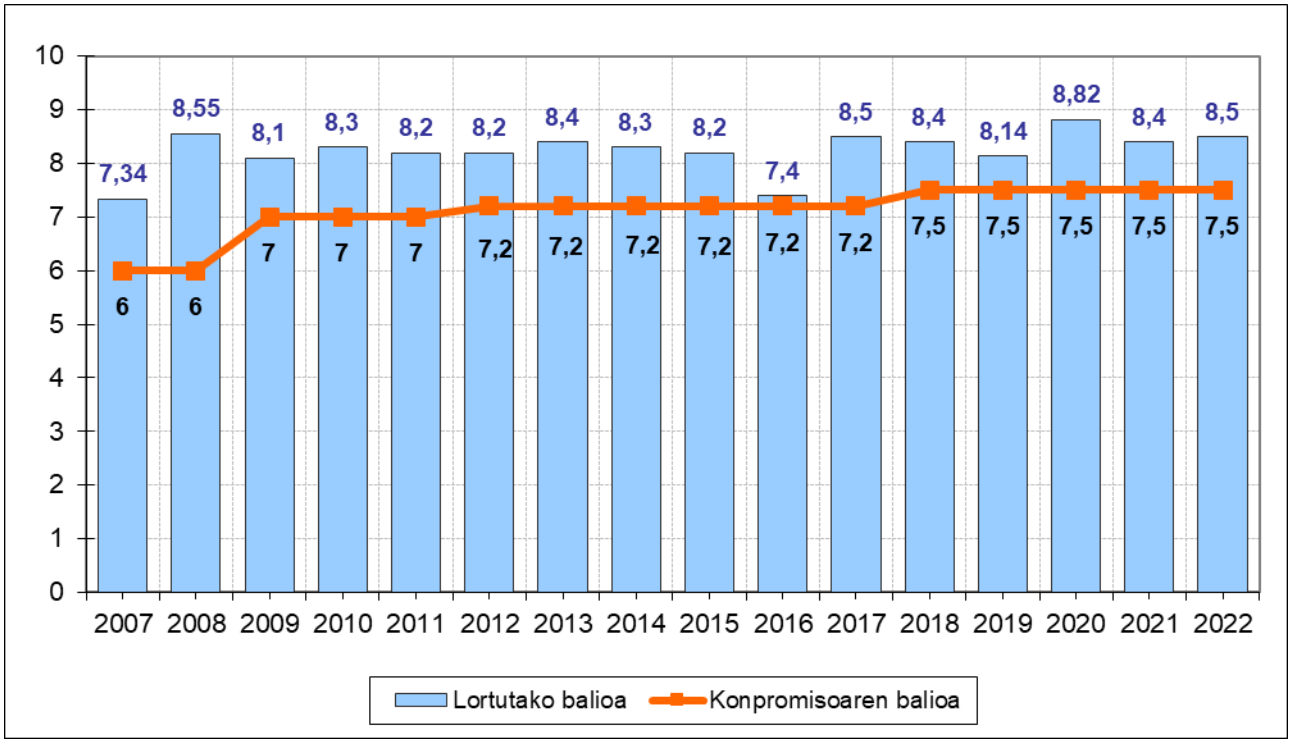
itzuli

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

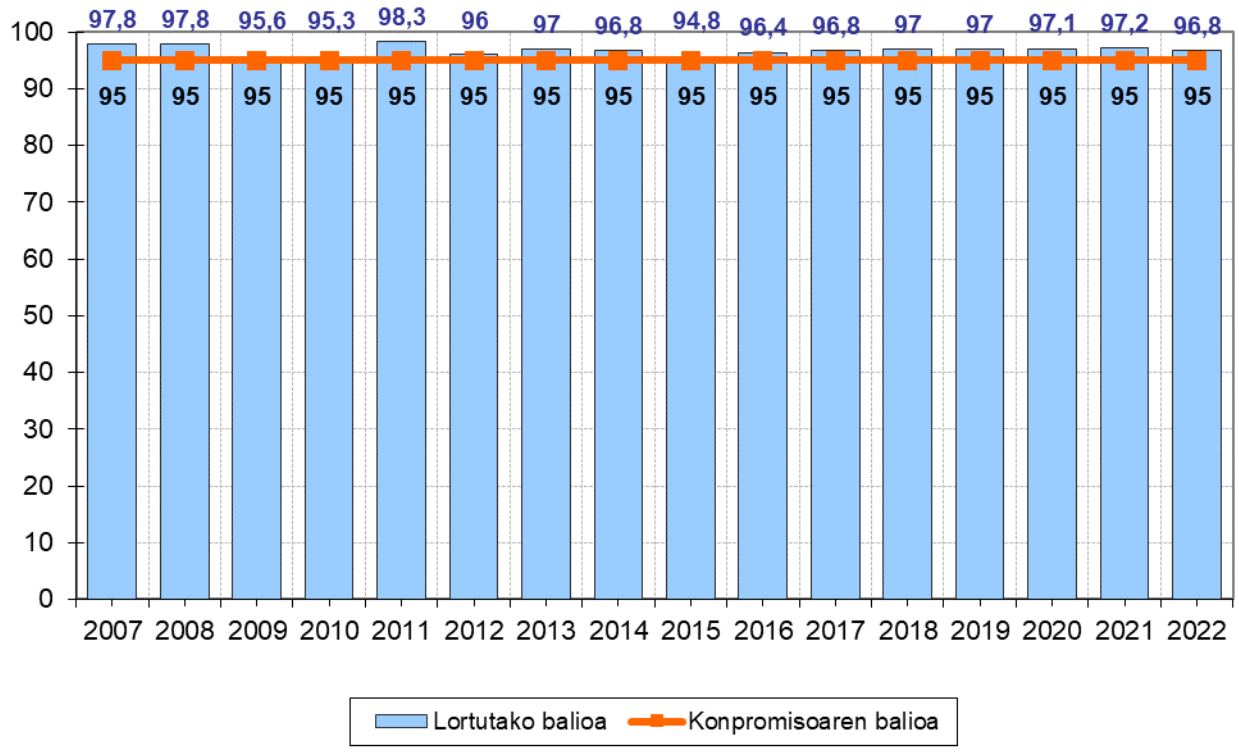


itzuli

2.GRAFIKOA:

Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakuntzaren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)

Neurketa unitatea: ehunekoa

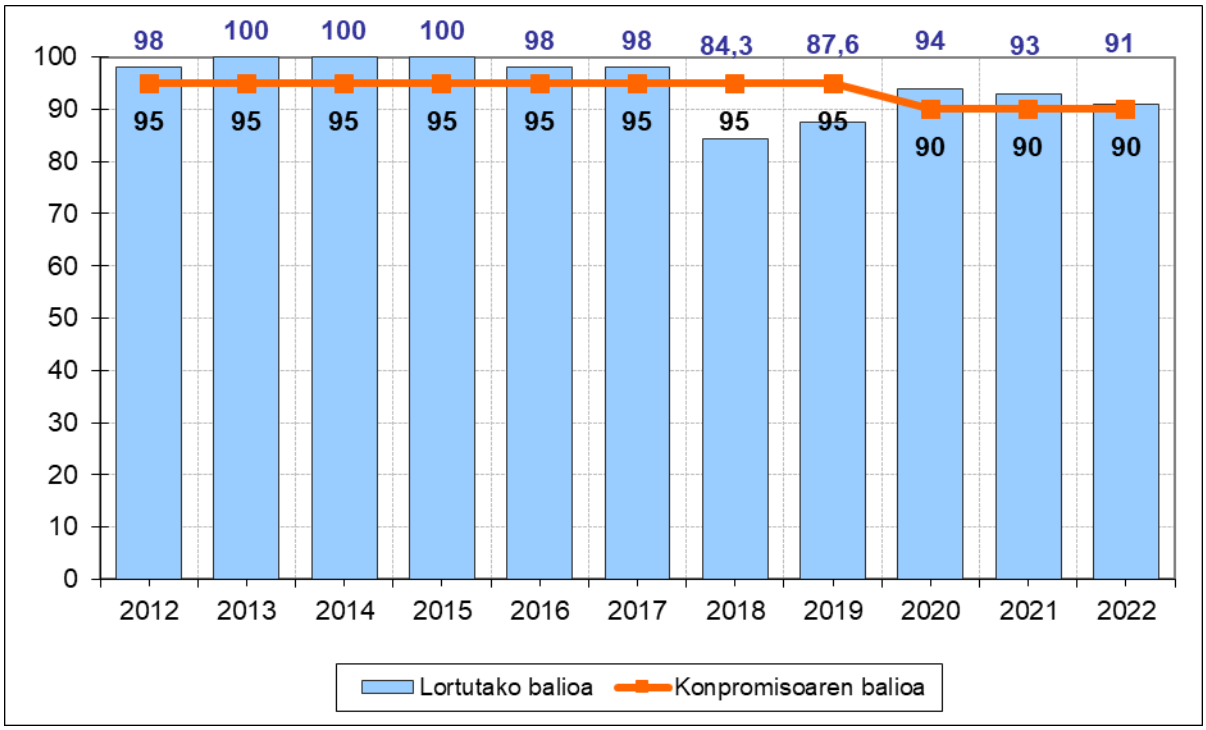


itzuli

3.GRAFIKOA:

Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %90ean.

Neurketa unitatea: ehunekoa

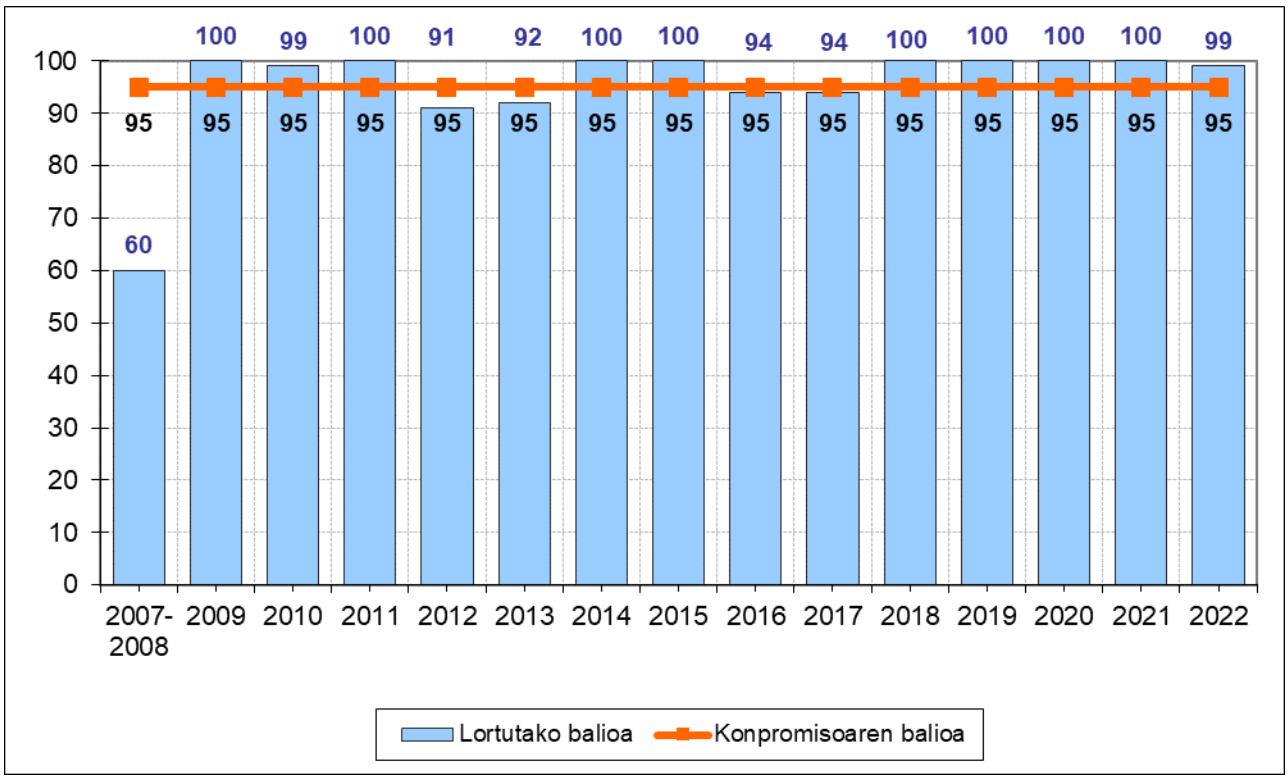


itzuli

4.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

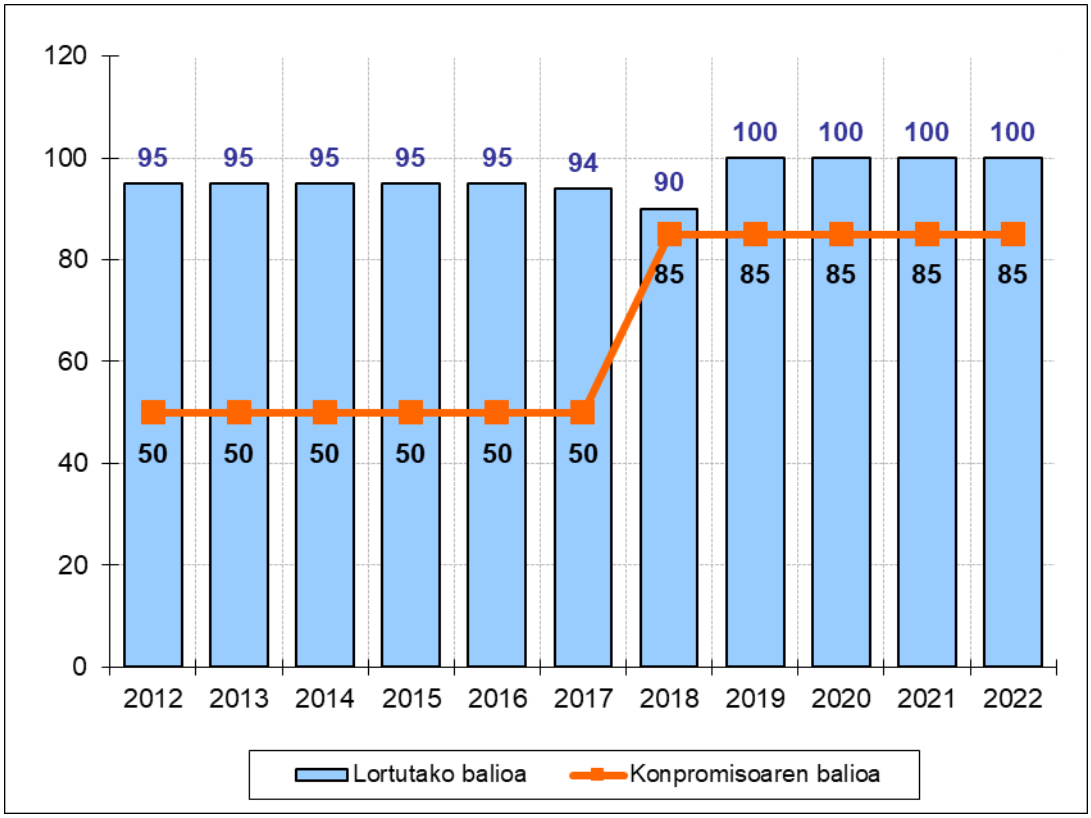


itzuli

5.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



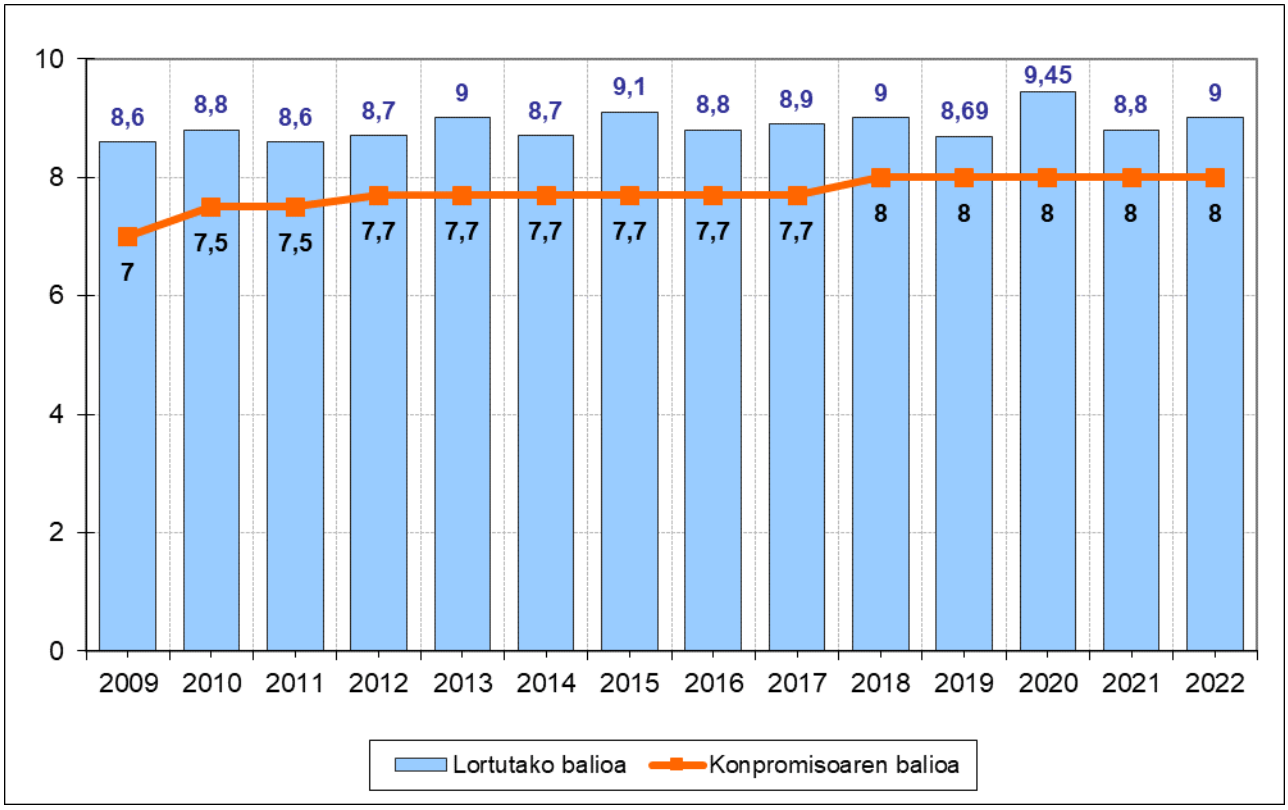
itzuli

6-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



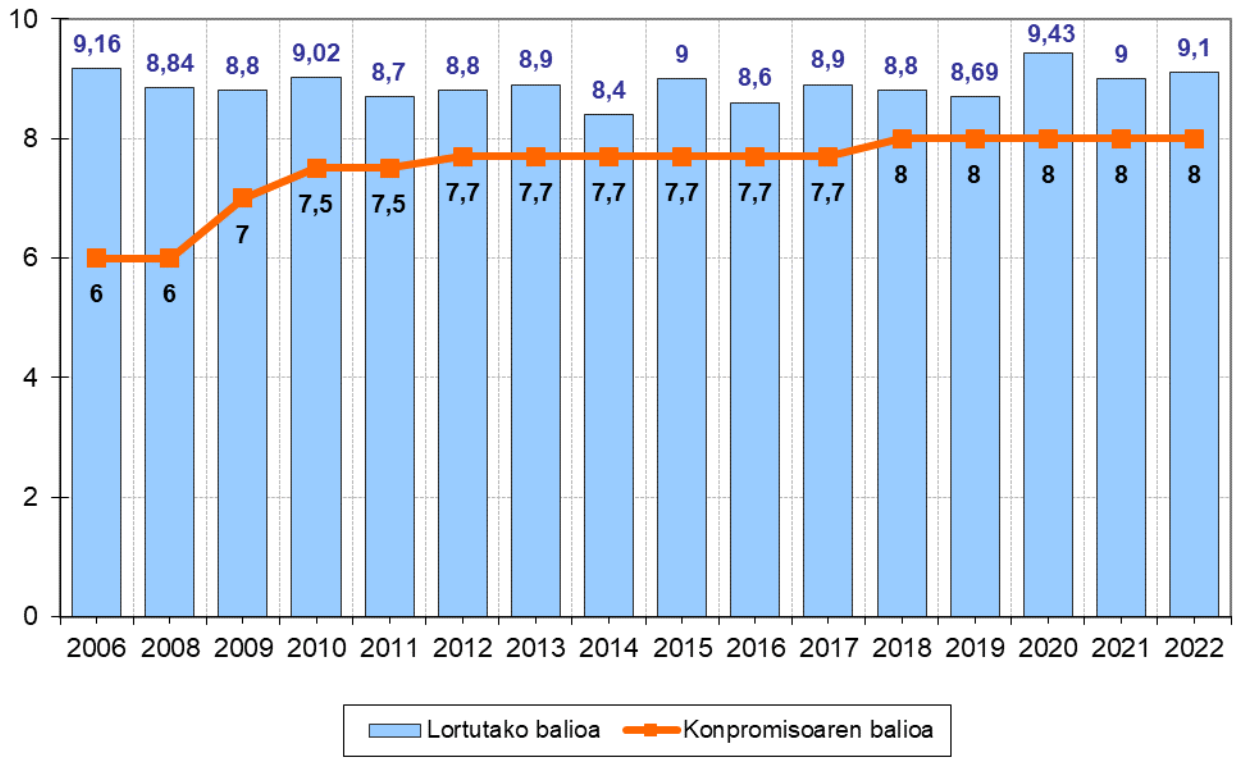
itzuli

6-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



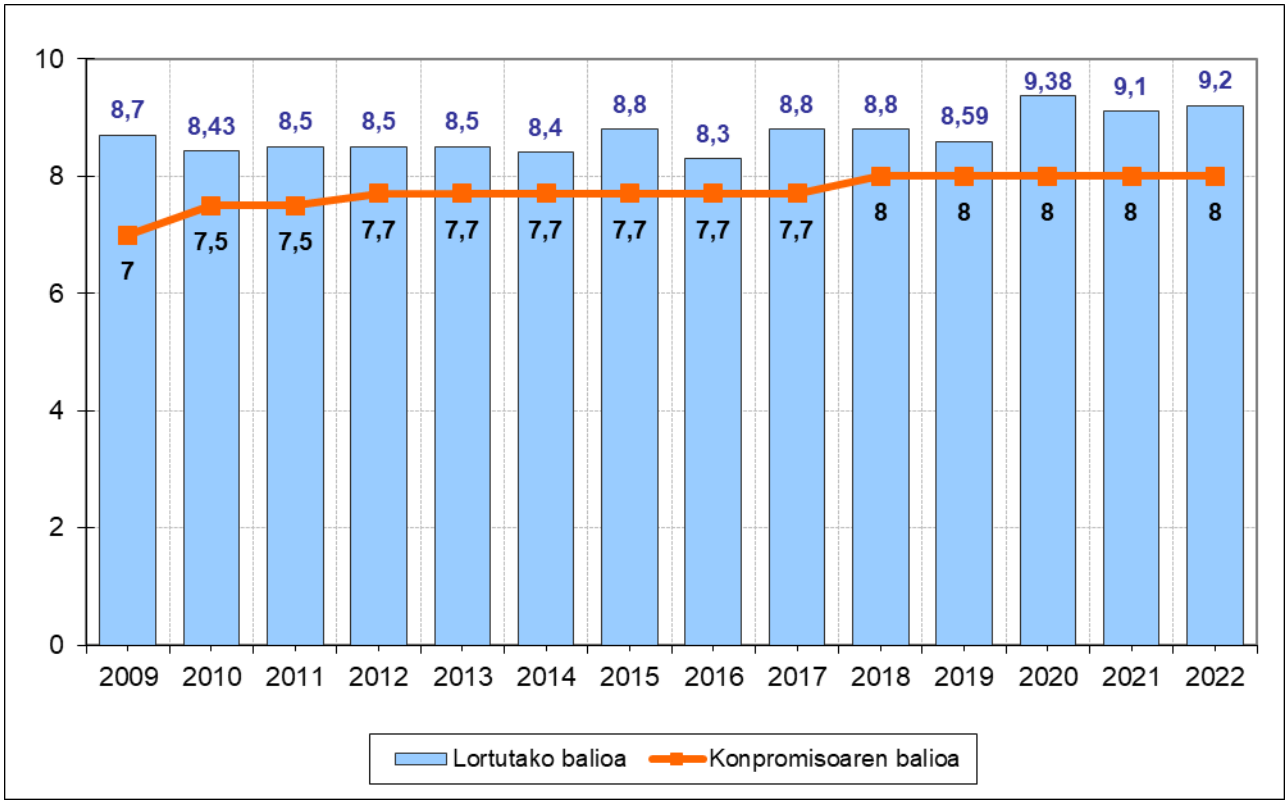
itzuli

6-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

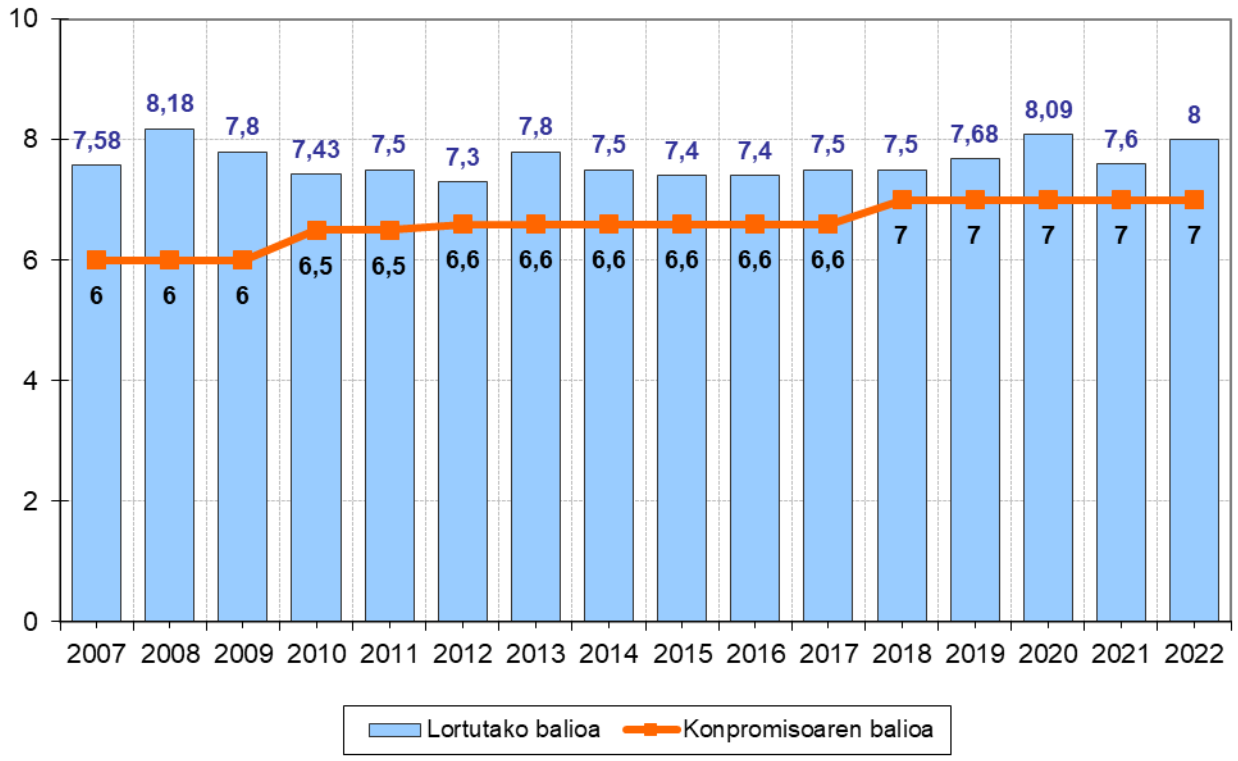


itzuli

7.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

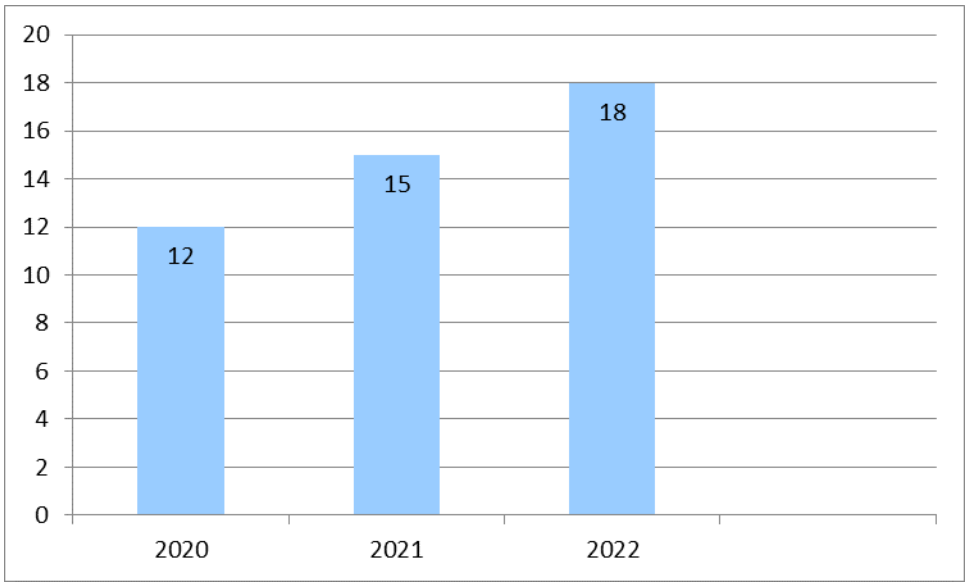


itzuli

8.GRAFIKOA:

Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea.

Neurketa unitatea: ekitaldien kopurua

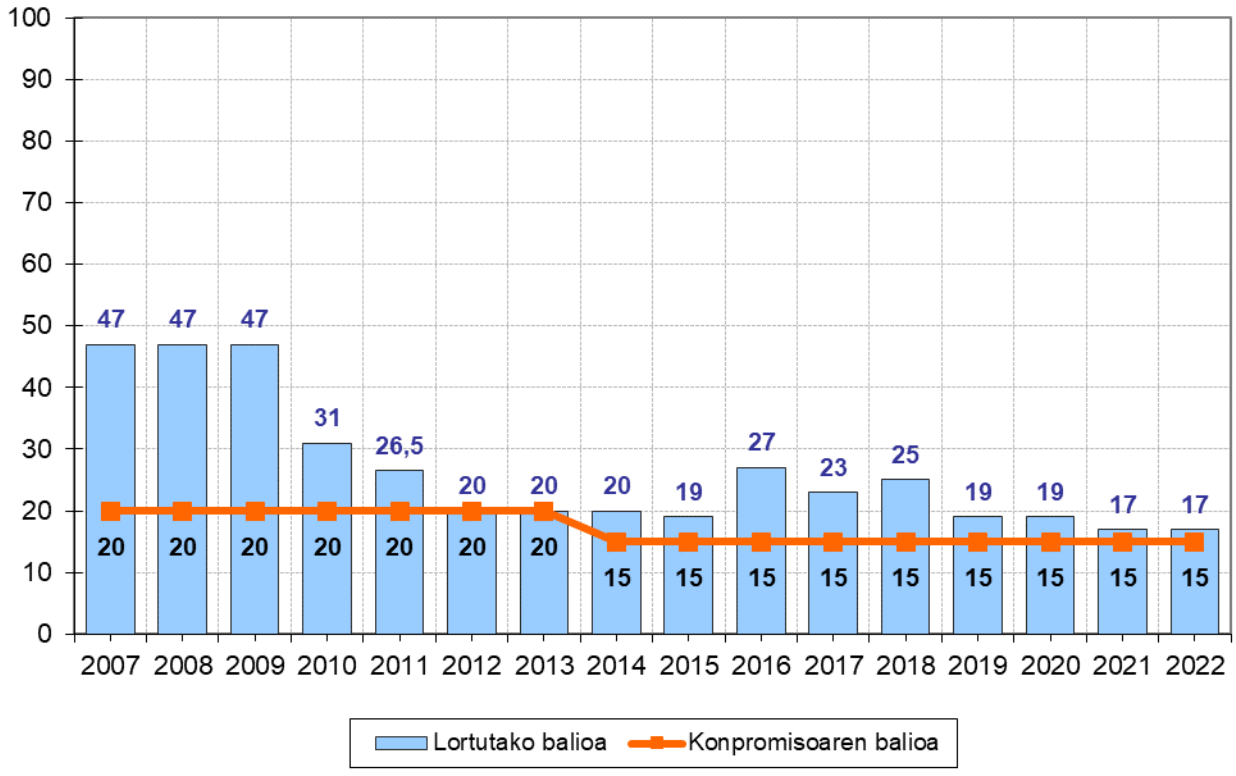


itzuli

9.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

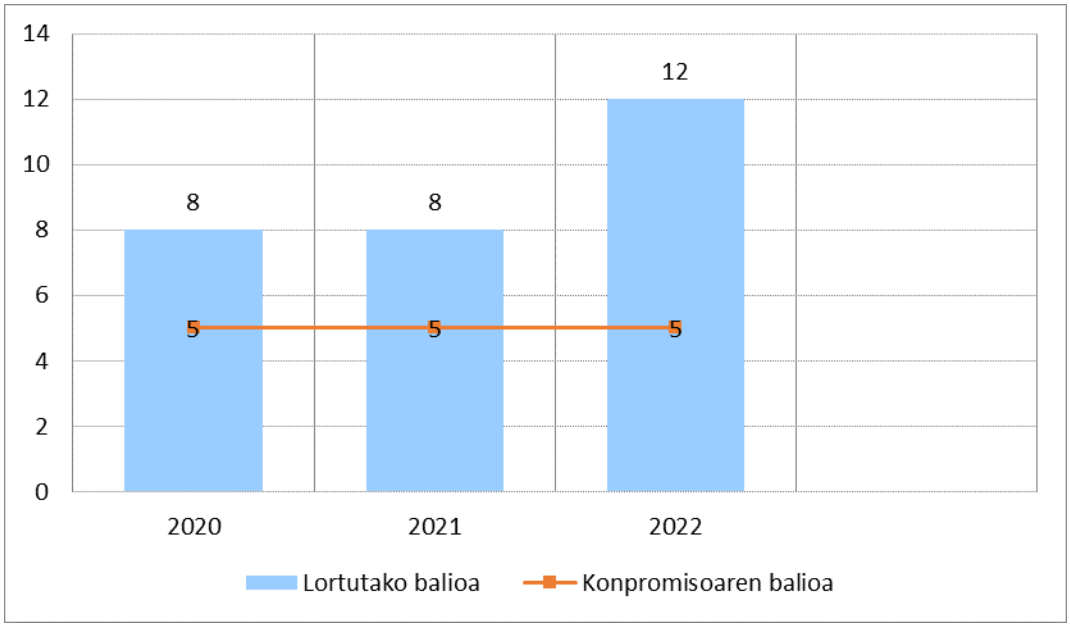


itzuli

10.GRAFIKOA:

Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak

Neurketa unitatea: auditoriaren kopurua

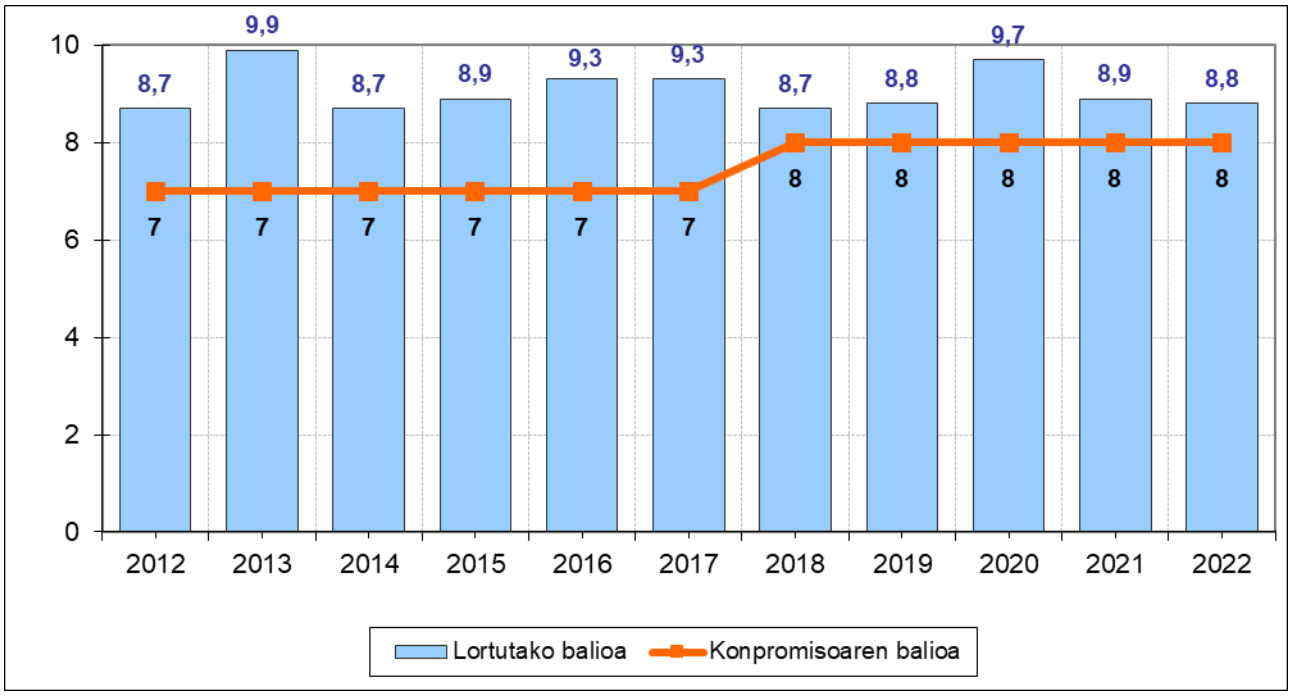


itzuli

11.- GRAFIKOA:

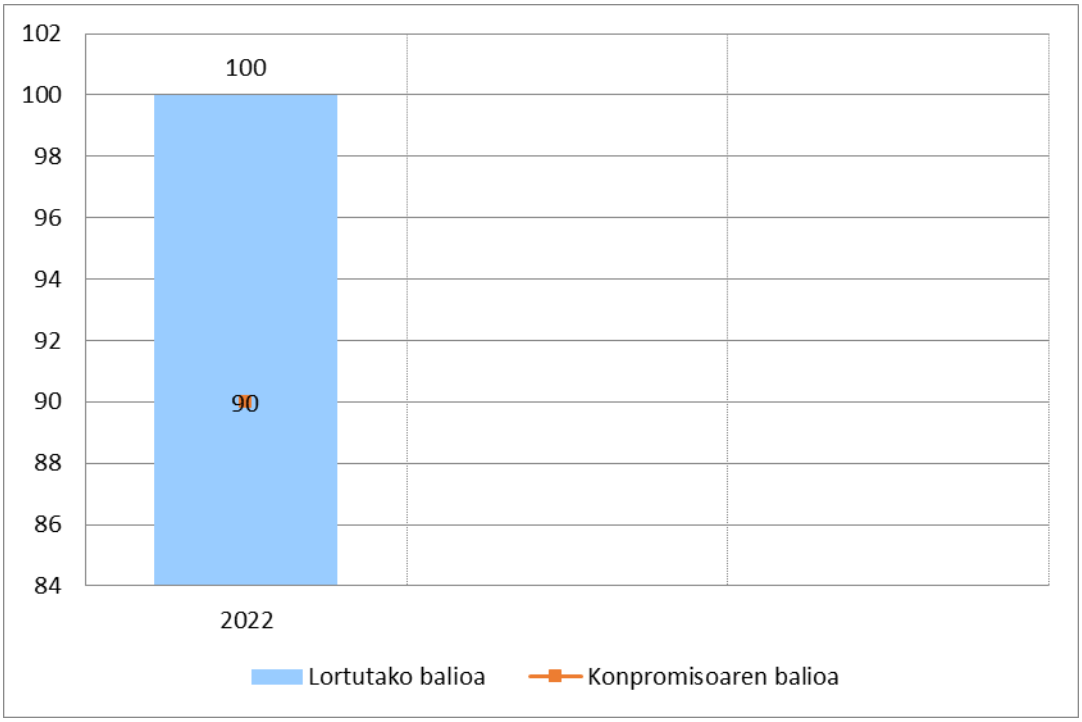
Praktiketan dauden ikasleak modurik egokianean heztea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.

Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko



itzuli

12a.- GRAFIKOA:

Ikastetxeentzako bisitak antolatzea eta egitea, **eskatutako visiten % 90 onartuz**, eta asebetetze galdeketetan ateratako emaitzak, gutxienez, 10etik 8 izatea.

Neurketa unitatea: Eskatutatako onartutako bisiten ehunekoa