Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

FRAISOROKO NEKAZARITZA KALITATEKO ETA BERRIKUNTZAKO LABORATEGIA

ZERBITZUEN KARTAN 2024 URTEAN LORTUTAKO EMAITZAK

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	**Konpromisoa**	**Lortutakoa**	**Graf.**	**Oharrak**
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	> 7,5	8,5		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, laborategi arteko entseguen % 95ean emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea (analisien kanpoko kalitate kontrola).	% 95	% 96,7		
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90an.	% 90	% 90,5		
Saiakuntzak errepikatzea ez dakarten erreklamazioen % 95 ebaztera, 2 egun balioduneko epean gehienez.	% 95	% 100		
Eskaintzen 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 baino hobea izateko.	Langileen jarrera > 8	9,1		
	Tratua atsegina eta egokia > 8	9,2		
	Telefono bidezko arreta > 8	9,3		
Gure bezeroen asebetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	7	8,2		
Ingurumenaren arloan eta landa-inguruarearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea	Parte hartzen den ekitaldiak	19		
Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥ % 15	> % 19		
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.	Prestakuntza jaso duten ikasleak	4		
	Inkesten emaitzak aztertzea > 8	9,8		
Ikastetxeentzat bisitak antolatzea eta egitea.	Bisita kopurua	9		
	Ateratako emaitzak aztertuz > 8	9,9		

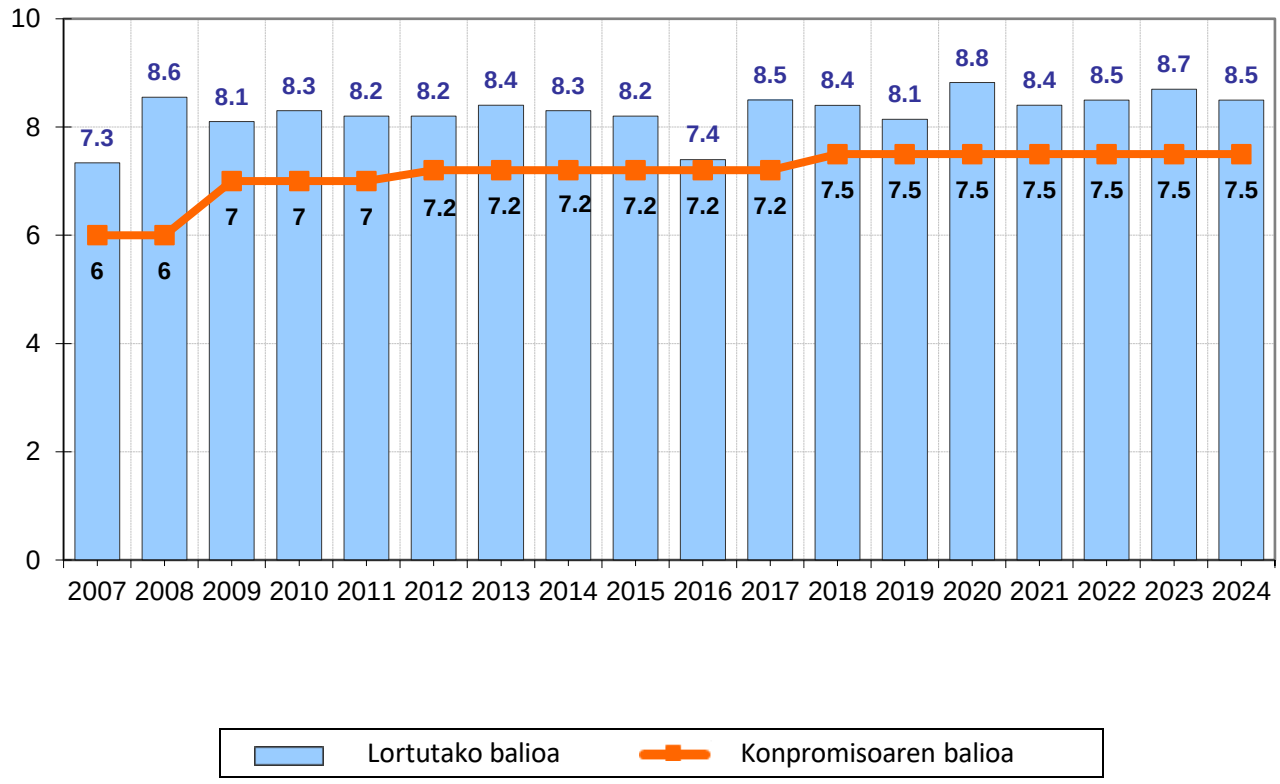
Itzuli

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

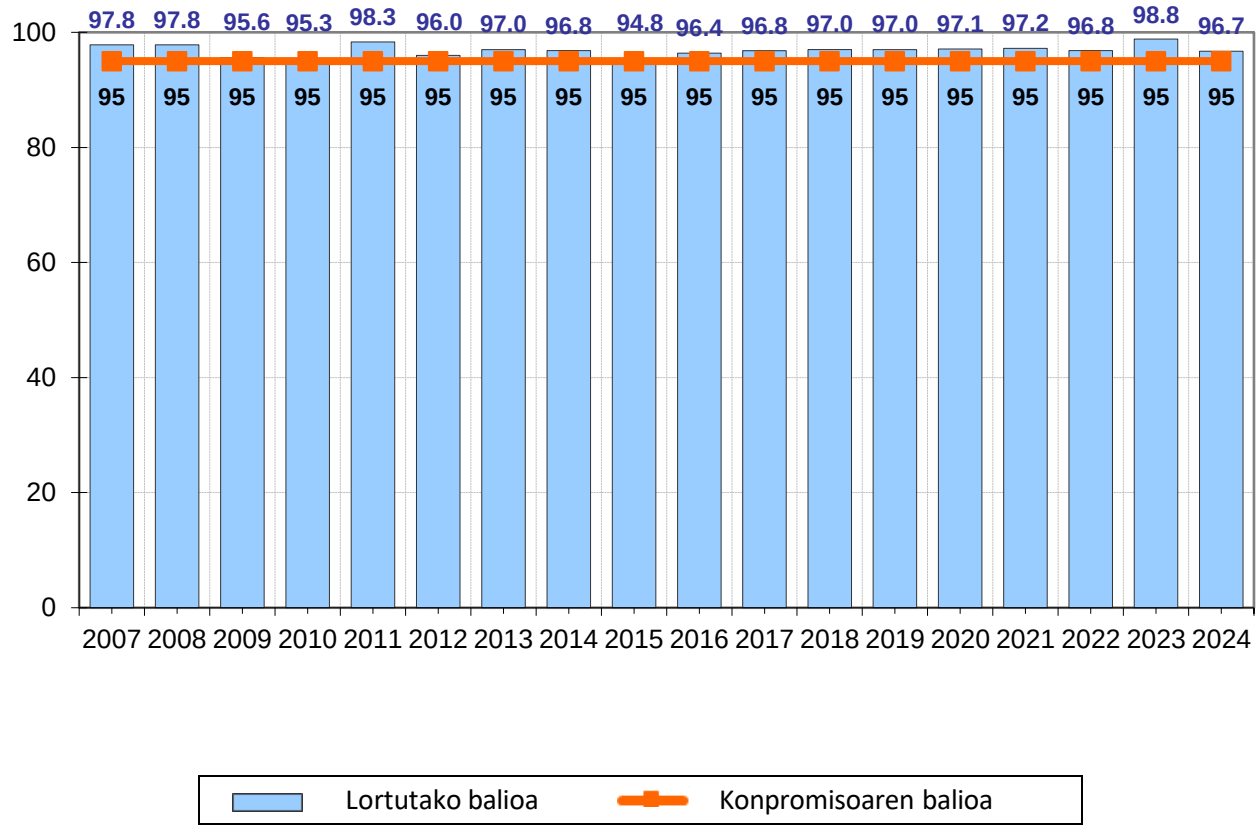


Itzuli

2.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

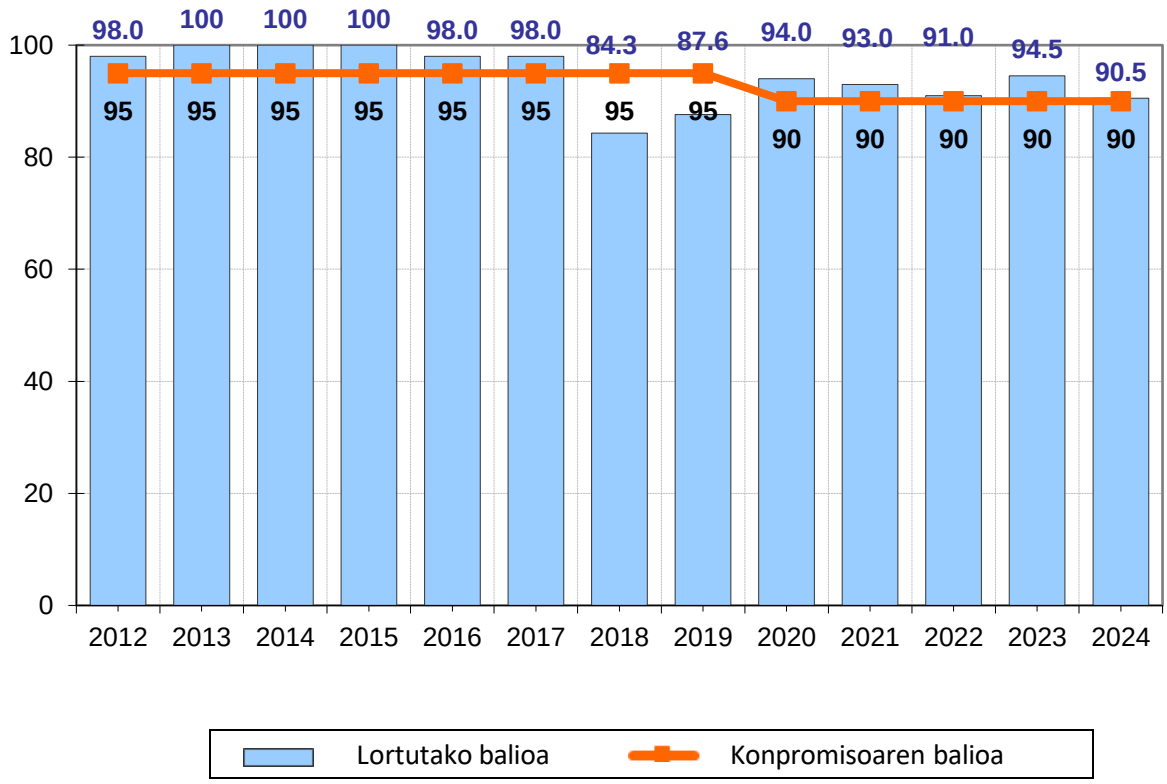


Itzuli

3.GRAFIKOA:

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

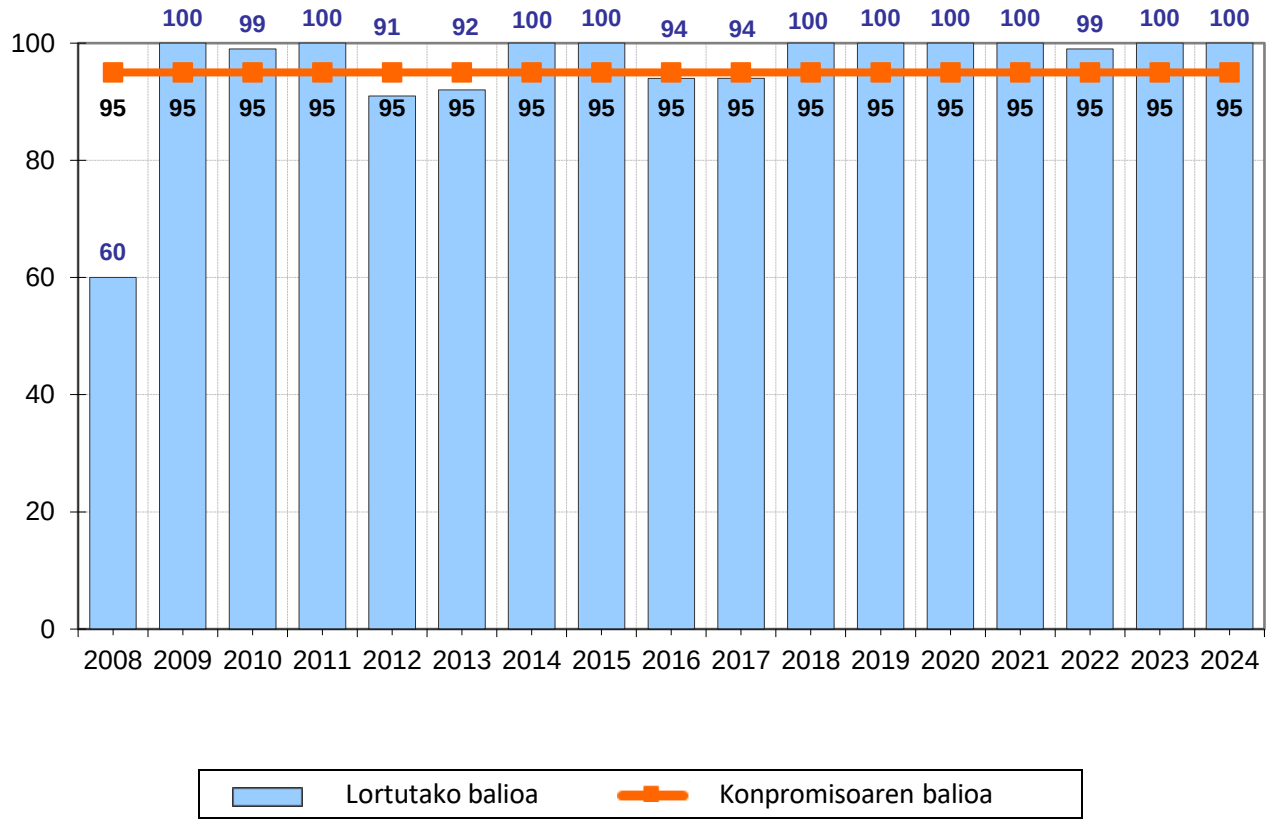
Neurketa unitatea: ehunekoa



Itzuli

4.GRAFIKOA:

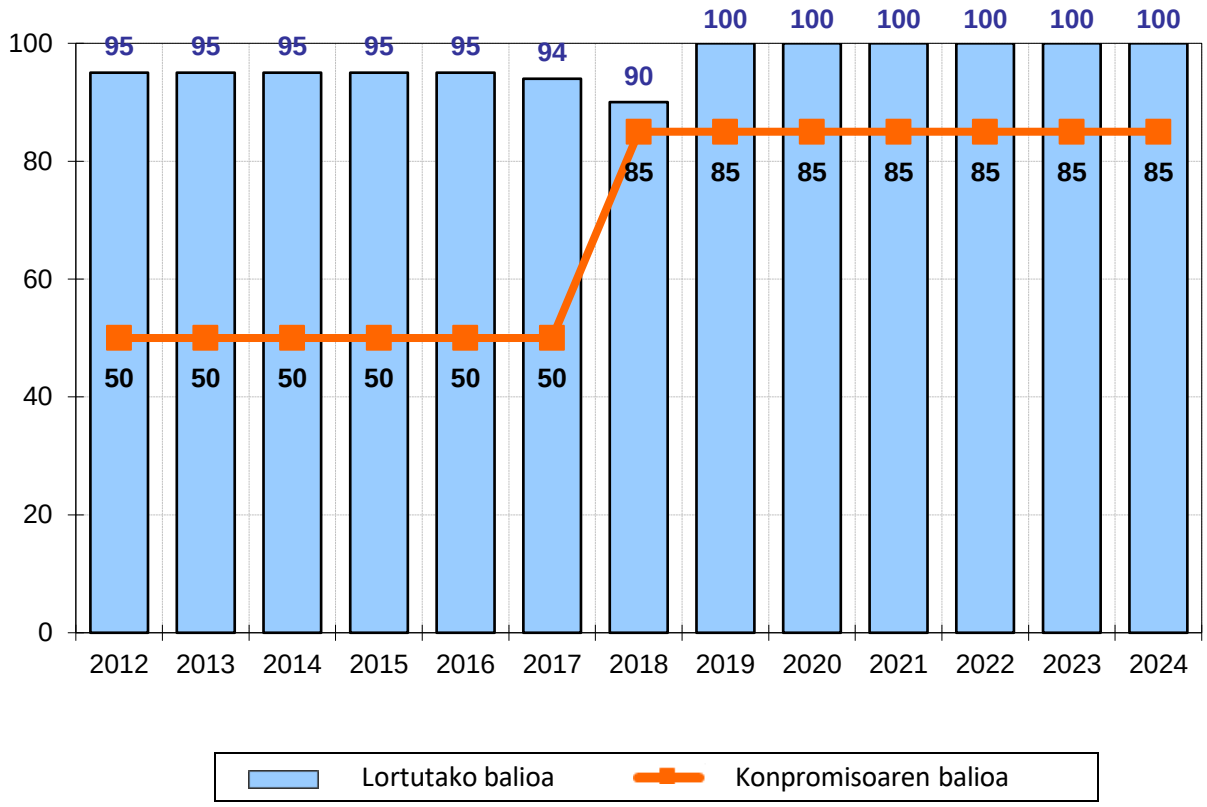
Saiakuntzak errepikatzea ez dakarten erreklamazioen % 95 ebaztera, 2 egun balioduneko epean gehienez.



5.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



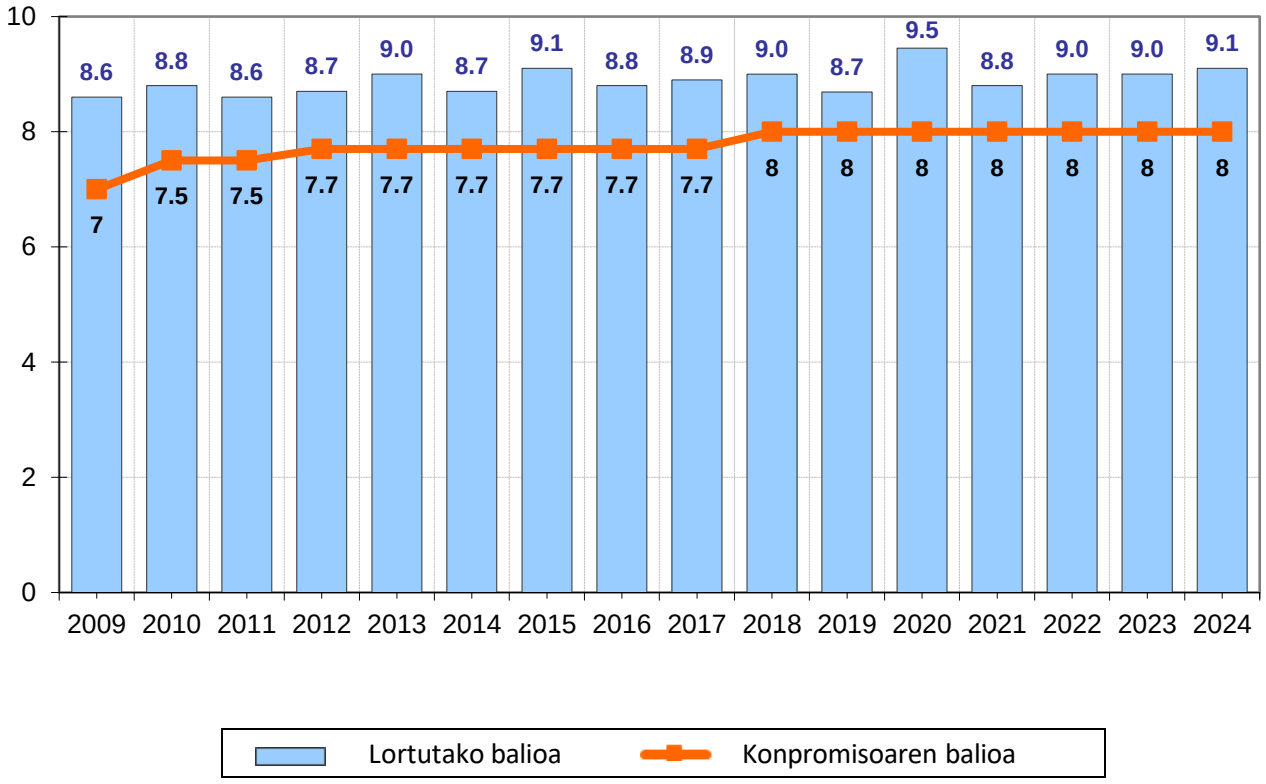
6-a. GRAFIKOA:

Itzuli

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



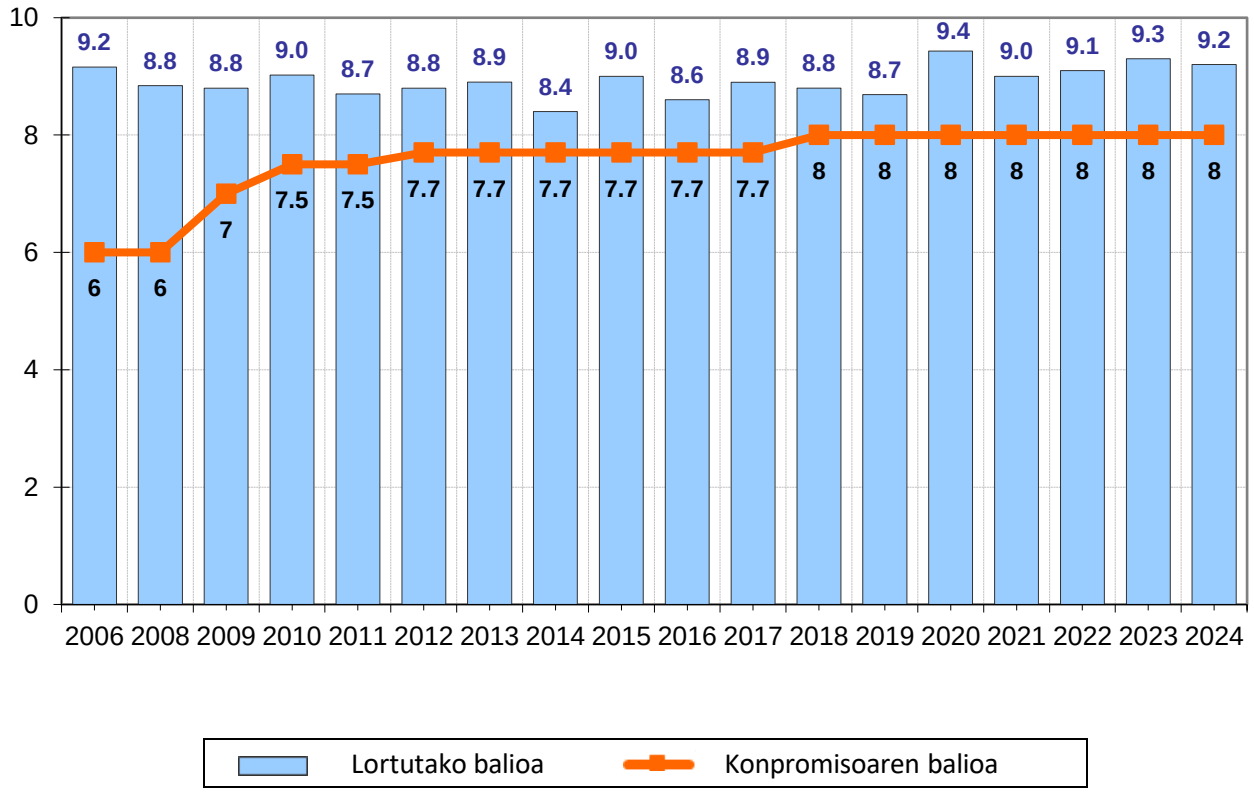
Itzuli

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



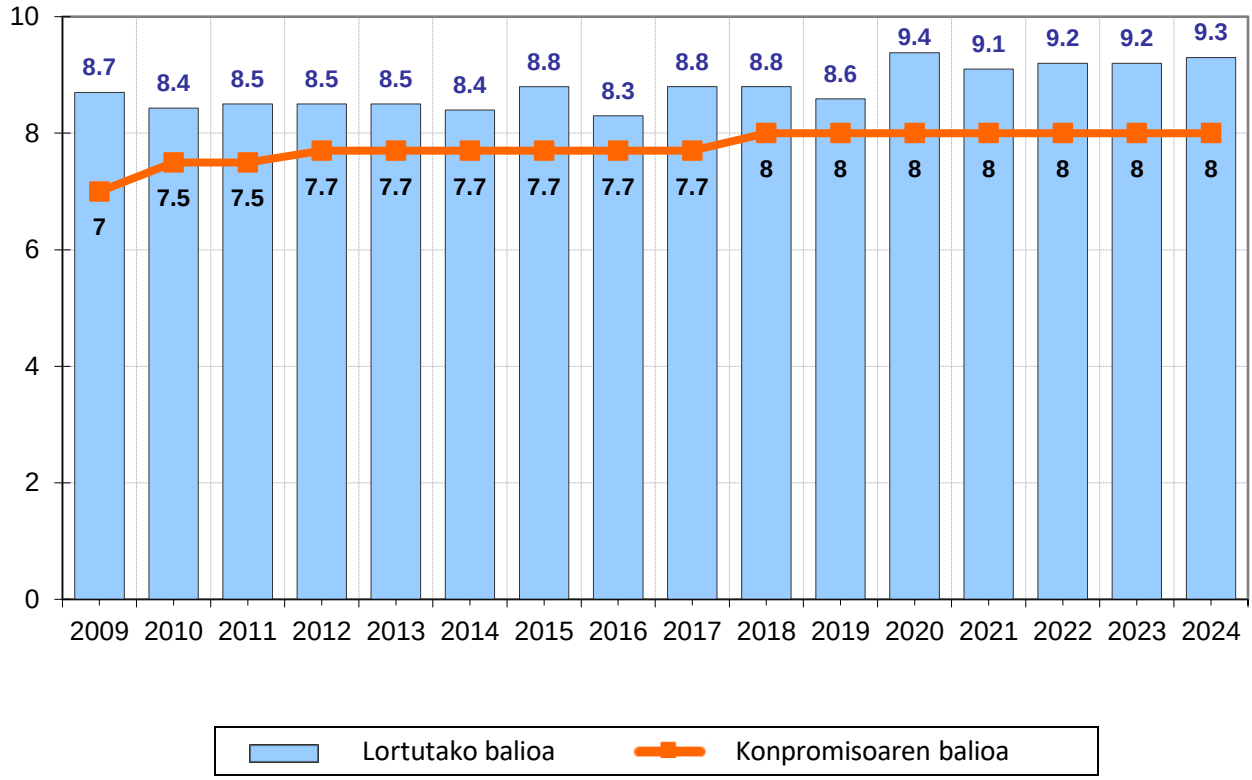
Itzuli

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

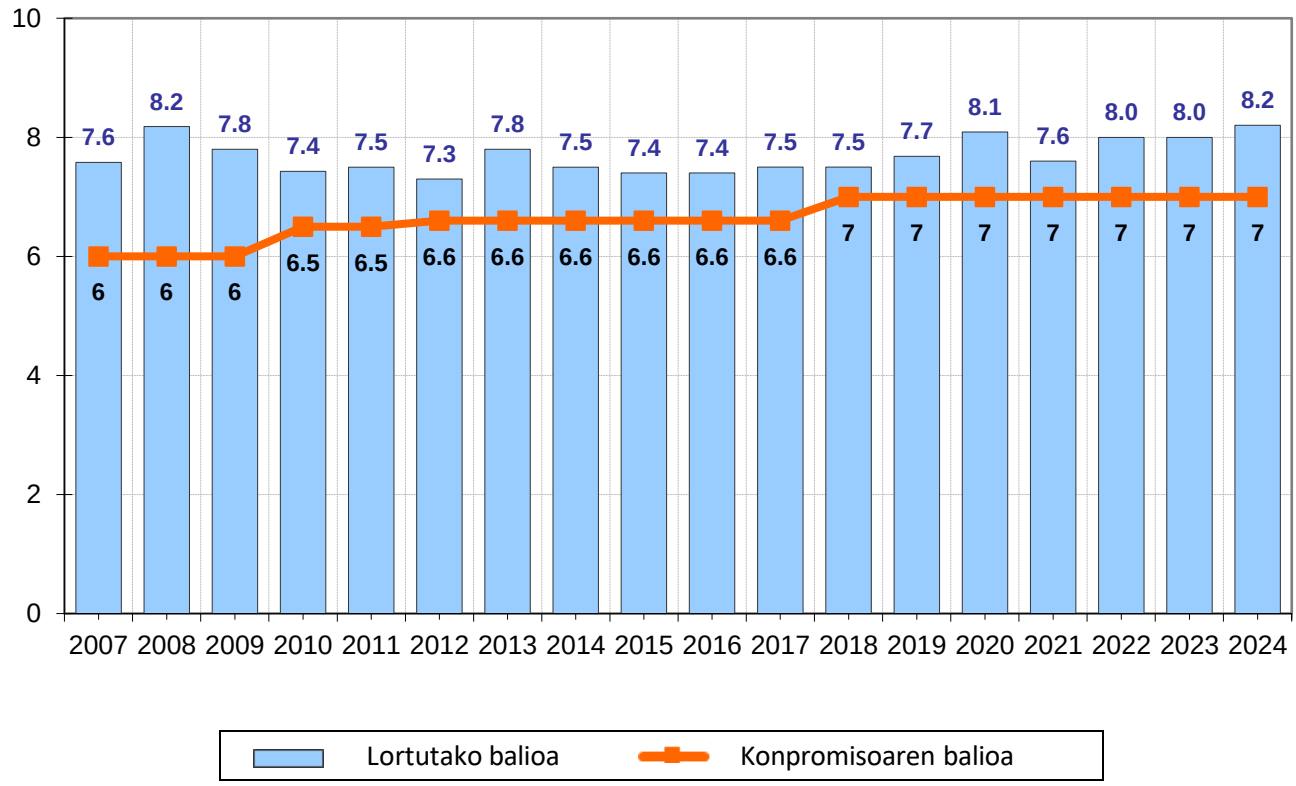
Neurketa unitatea: asebetetze maila



7.GRAFIKOA:

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

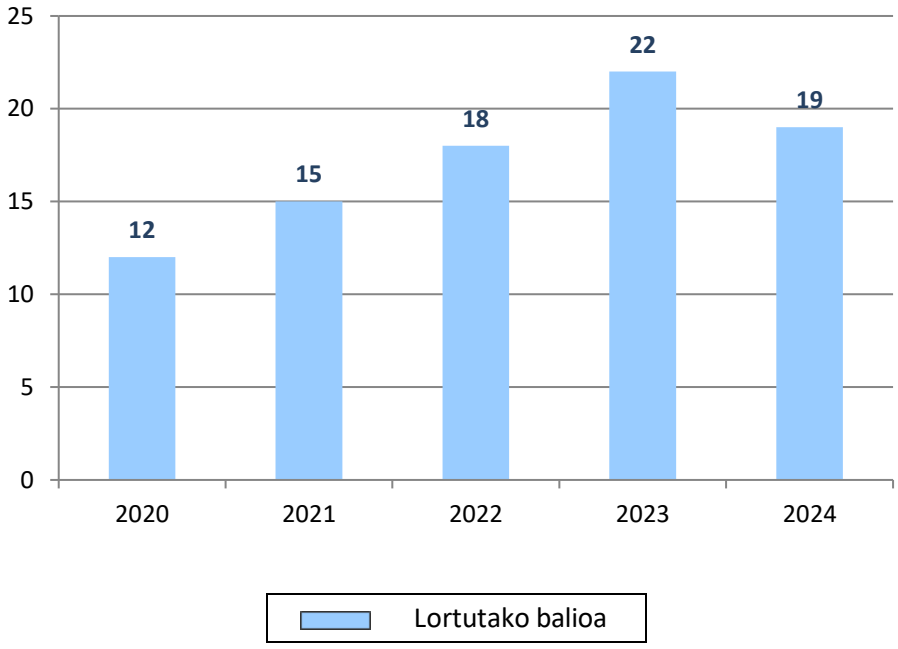
Neurketa unitatea: asebetetze maila



8.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ekitaldien kopurua

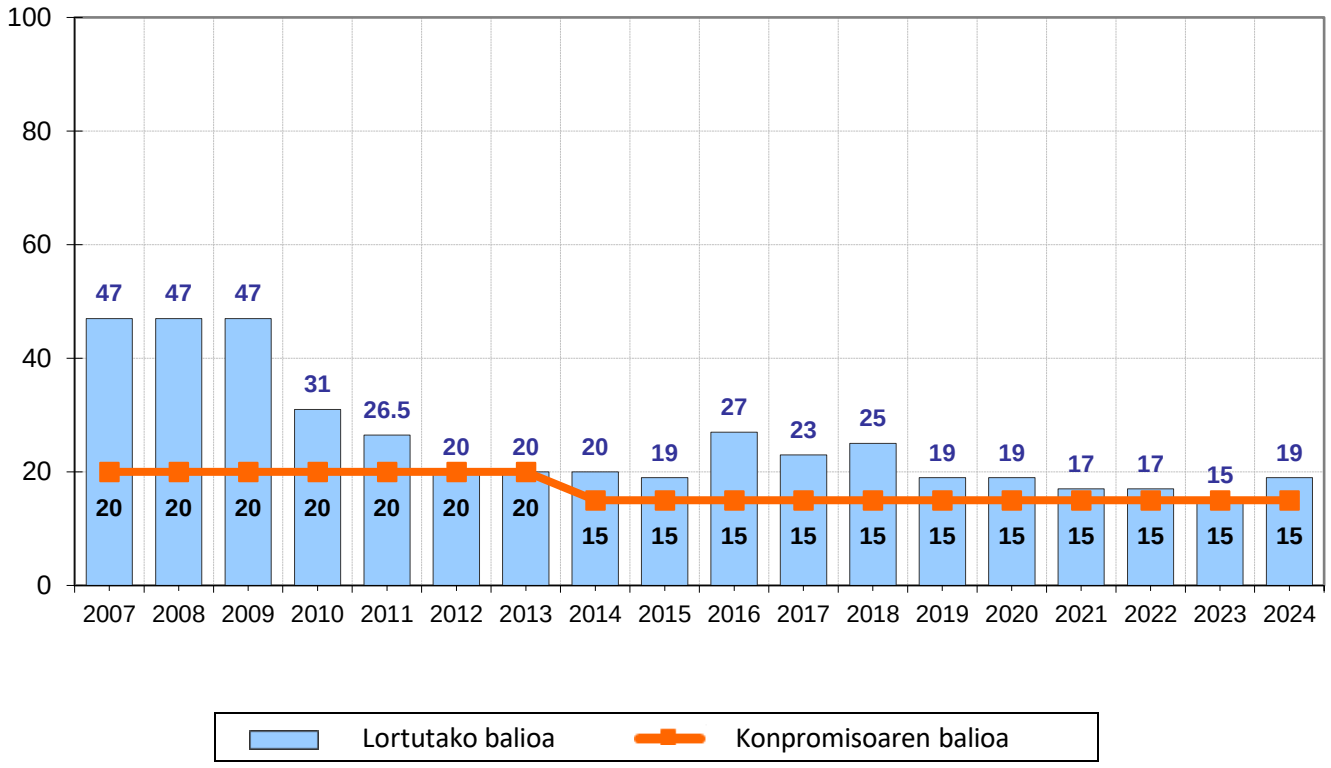


Itzuli

9.GRAFIKOA:

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

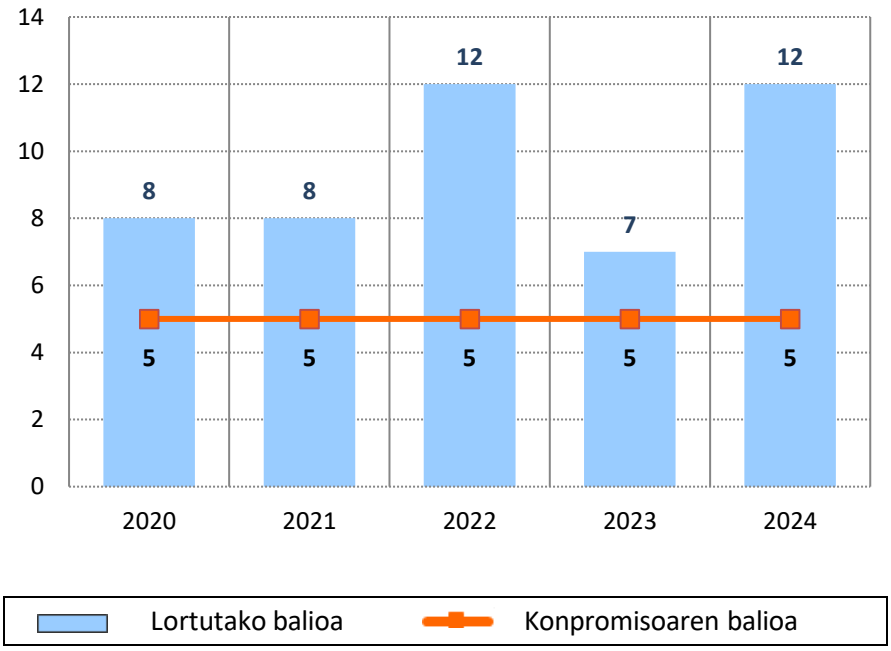
Neurketa unitatea: ehunekoa



10.GRAFIKOA:

Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak).

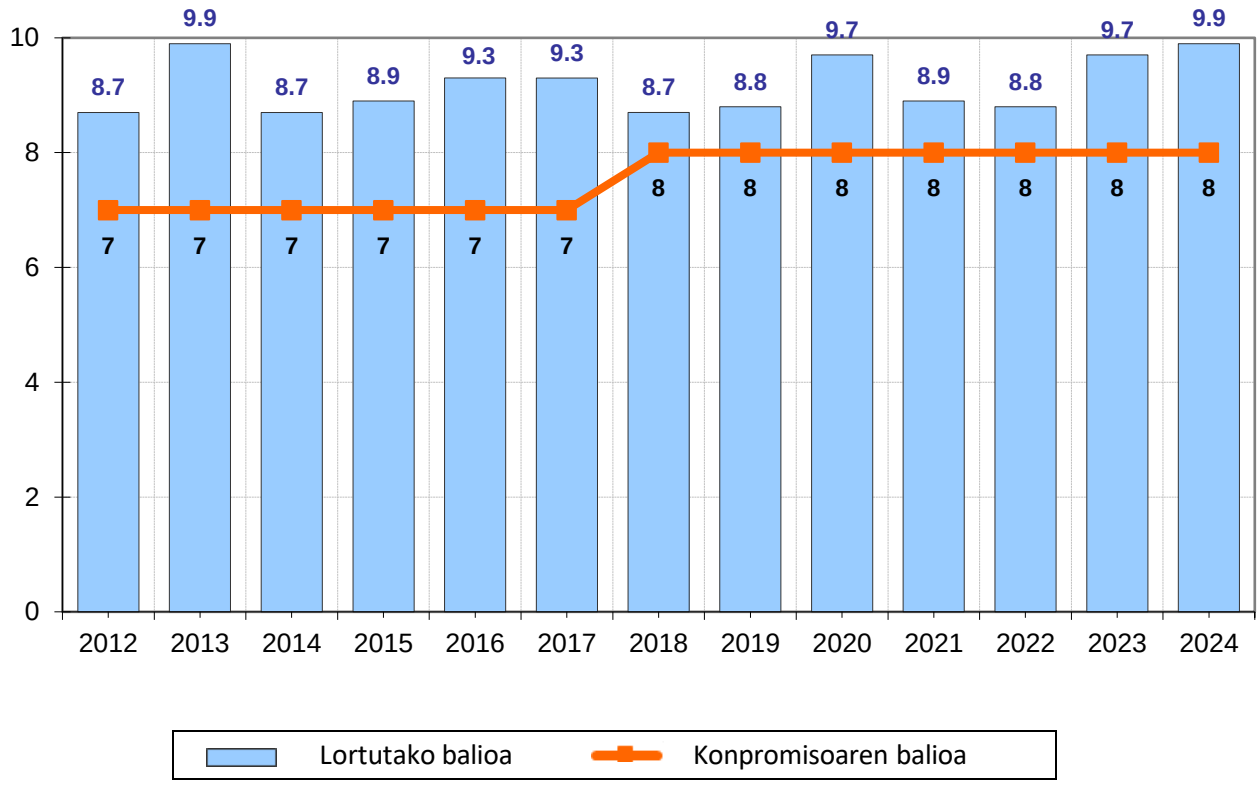
Neurketa unitatea: auditoriaren kopurua



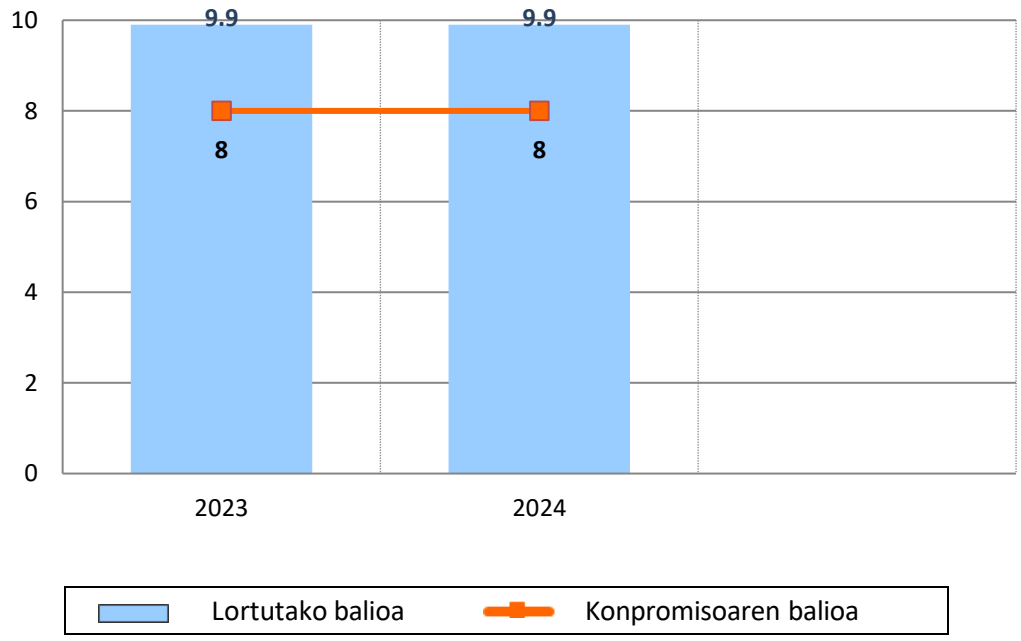
11.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbestekoa



12.GRAFIKOA:

Ikastetxeentzako bisitak antolatzea eta egitea, eta asebetetze galdeketetan ateratako emaitzak, gutxienez, 10etik 8 izatea.

Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbestekoa