



**RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO DE CALIDAD E INNOVACIÓN AGRARIA DE FRAISORO-AÑO 2022**

| 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                                   | 8,5             |       |               |
| 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 %                                   | 96,8 %          |       |               |
|  | Publicación en la web                  | 03/2023         | ---   |               |
| A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90 % de las muestras.  | 90 %                                   | 91 %            |       |               |
| 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 %                                   | 99 %            |       |               |
| 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 | 9,1             |       |               |
|  | 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        | 18              |       |               |
| 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 %                                  | 17 %            |       |               |
| A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)  | ≥5 auditorías                          | 12              |       |               |
| 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        | 8,8   |  |                                       |
| A organizar y realizar visitas para centros educativos   | Visitas aceptadas 90 %                    | 100 % |  | En 2022 no se han realizado encuestas |
|  | Analizando resultados encuestas >8        |       |  |                                       |



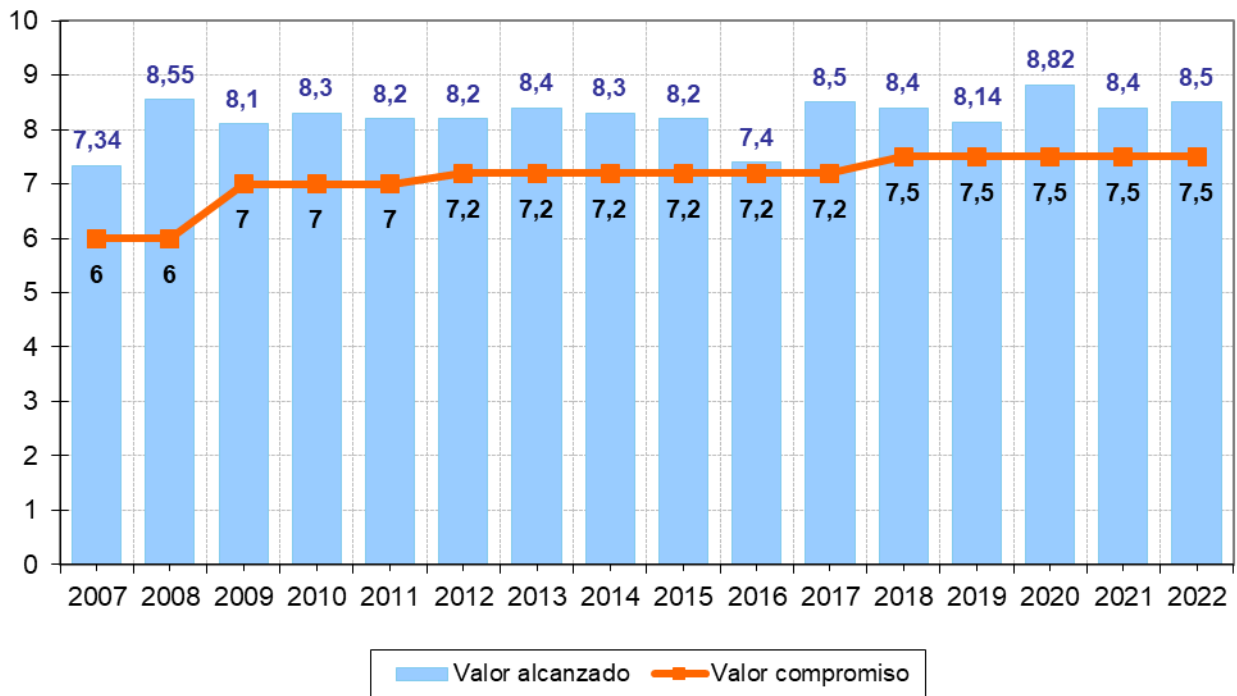
[volver](#)

## 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



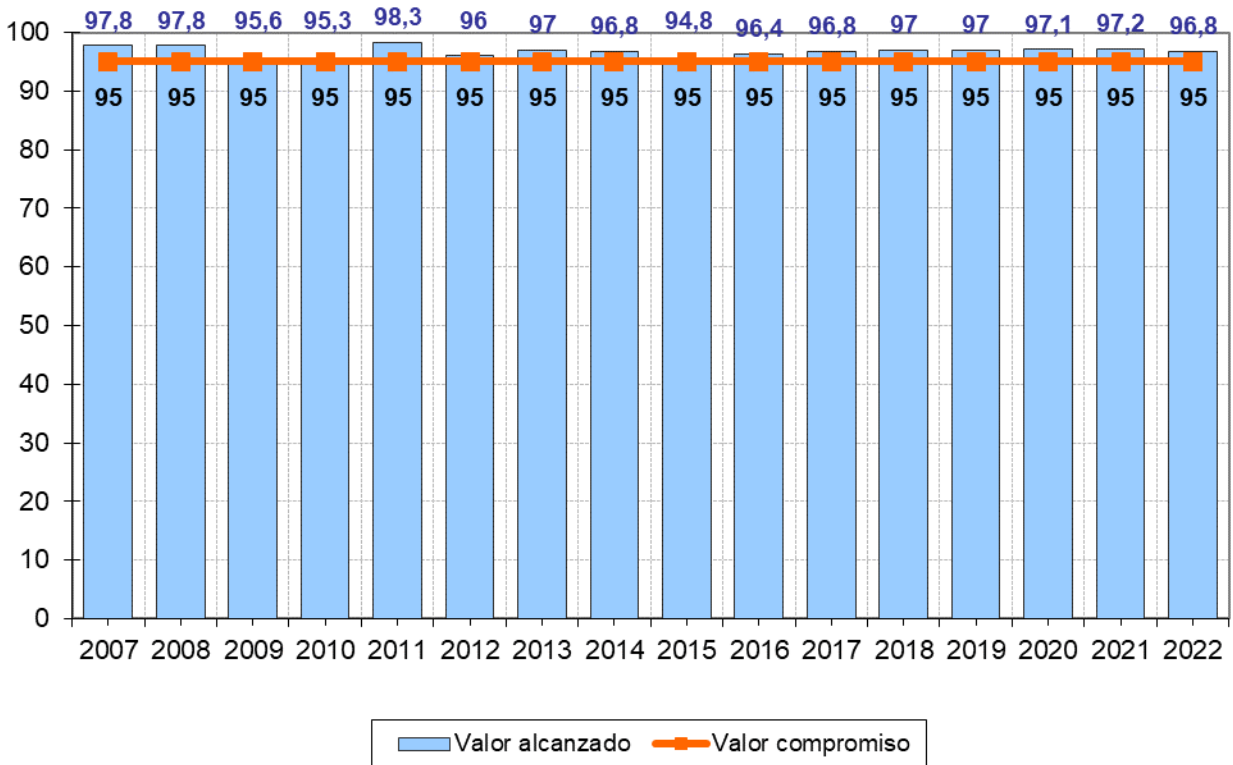


[volver](#)

**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



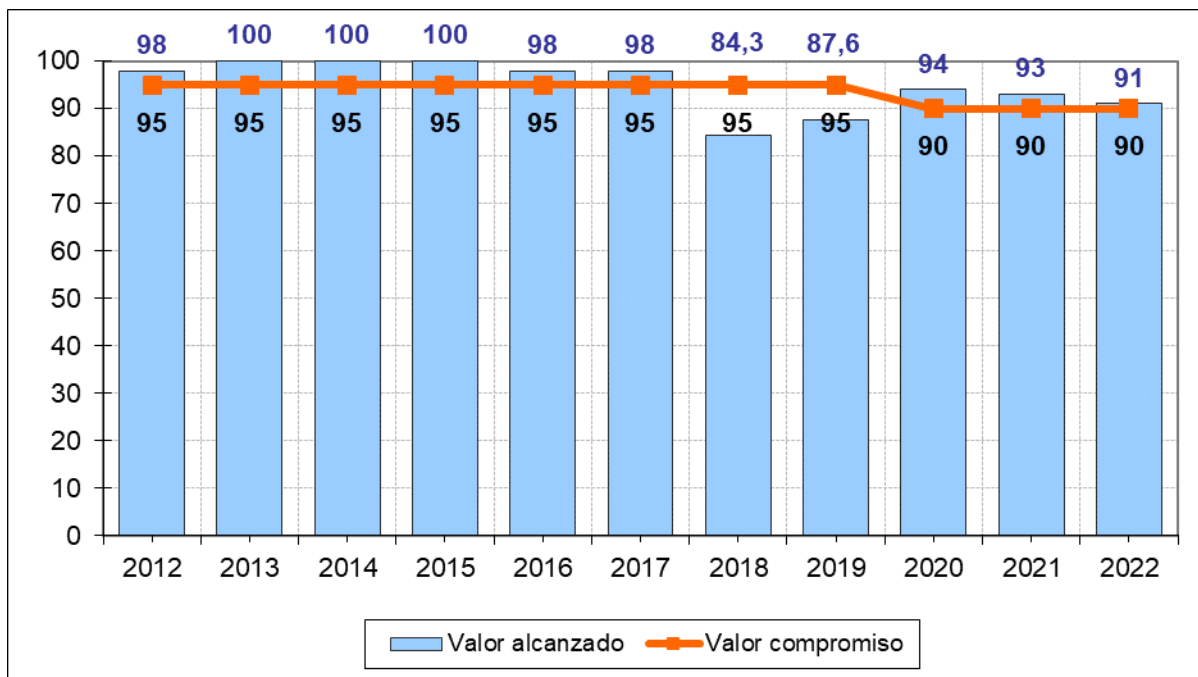


[volver](#)

**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



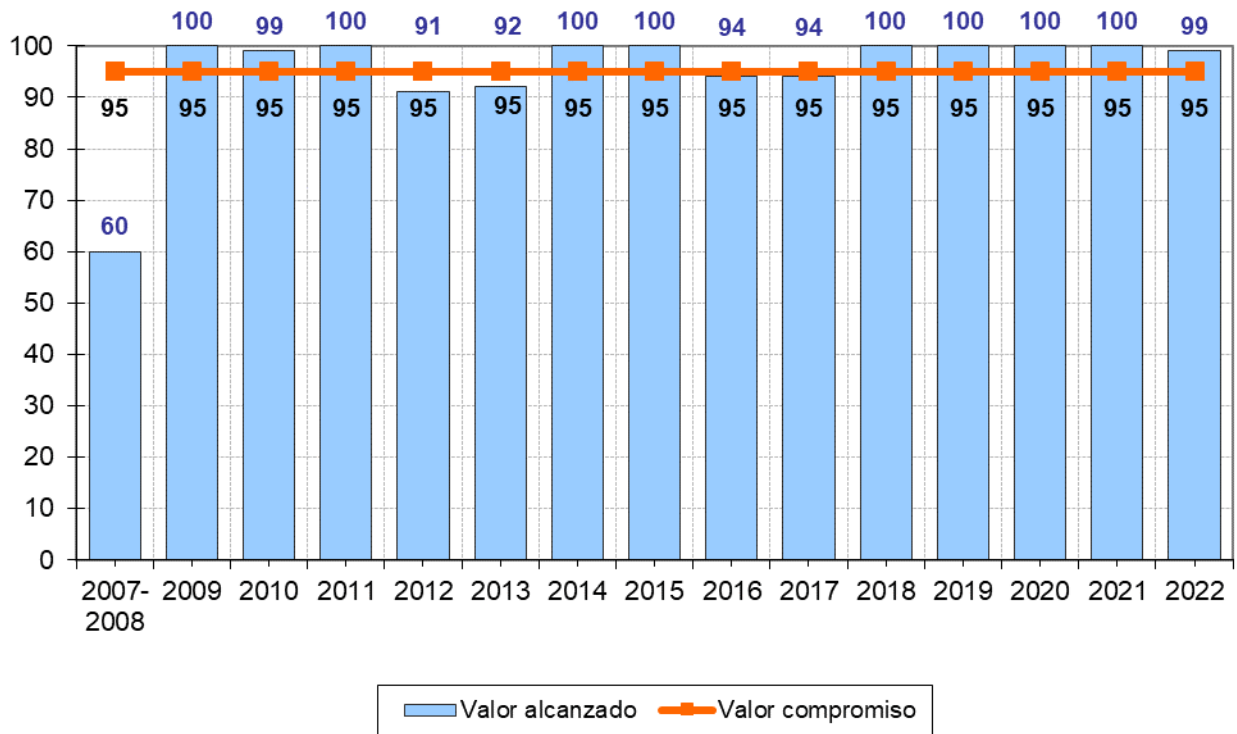


[volver](#)

**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



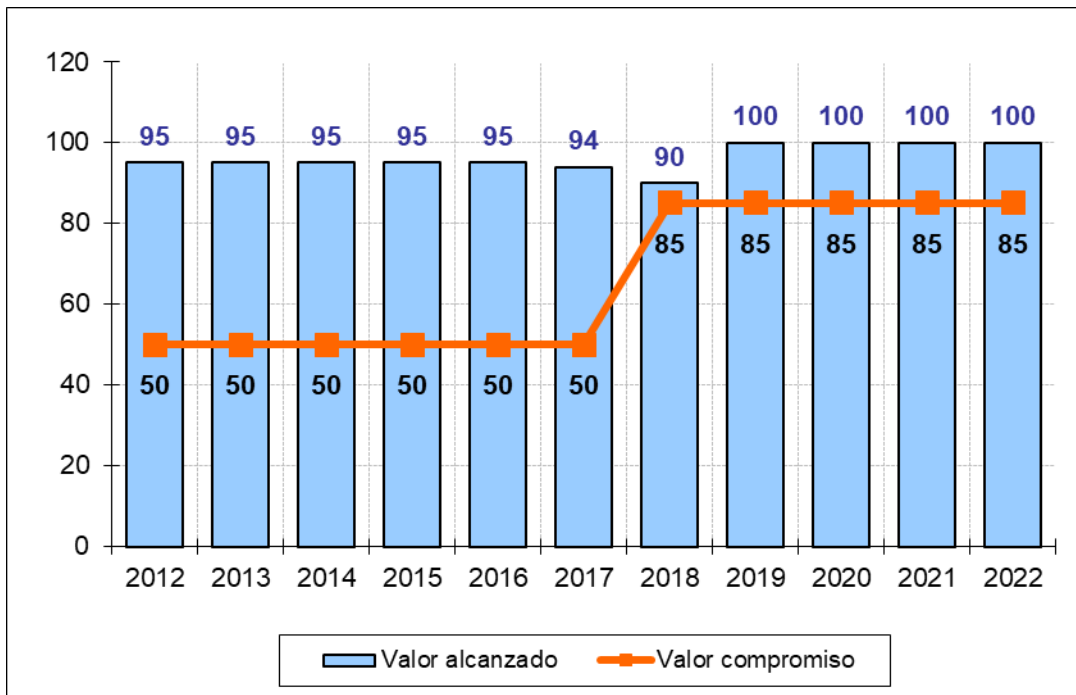


[volver](#)

**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





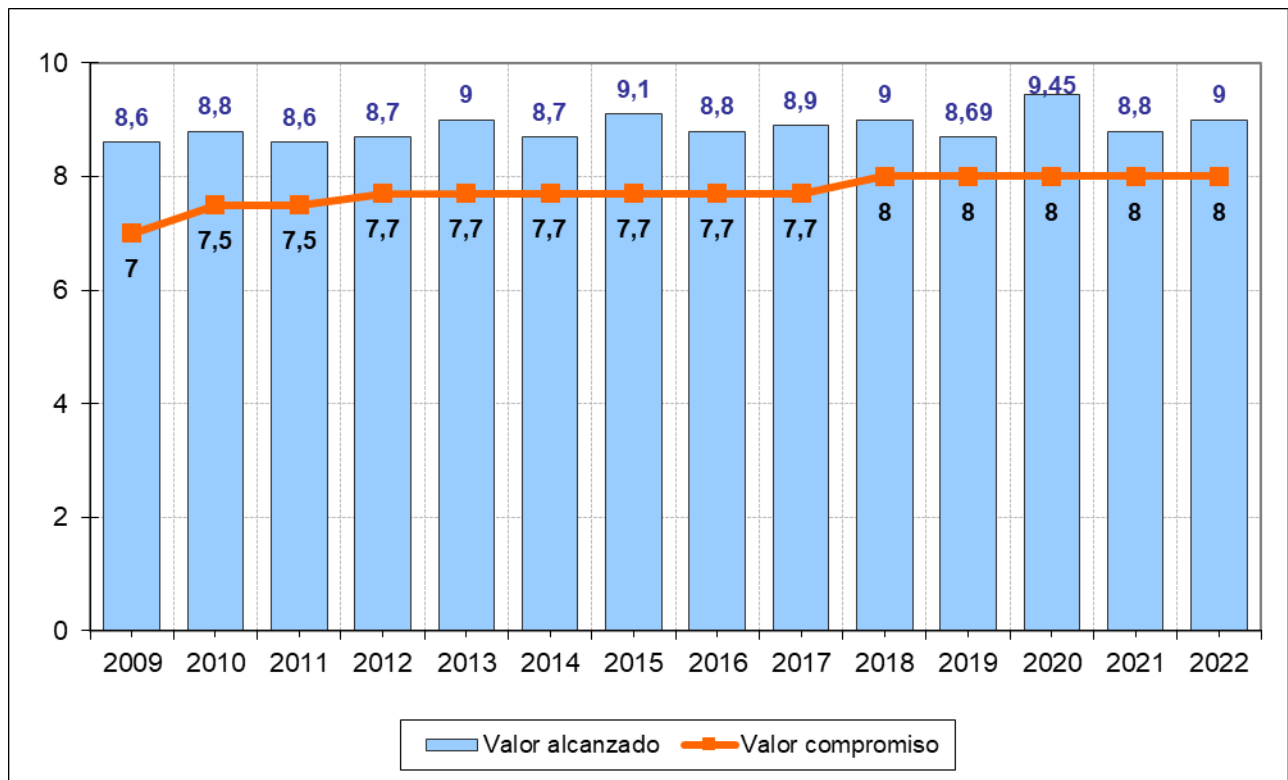
[volver](#)

**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







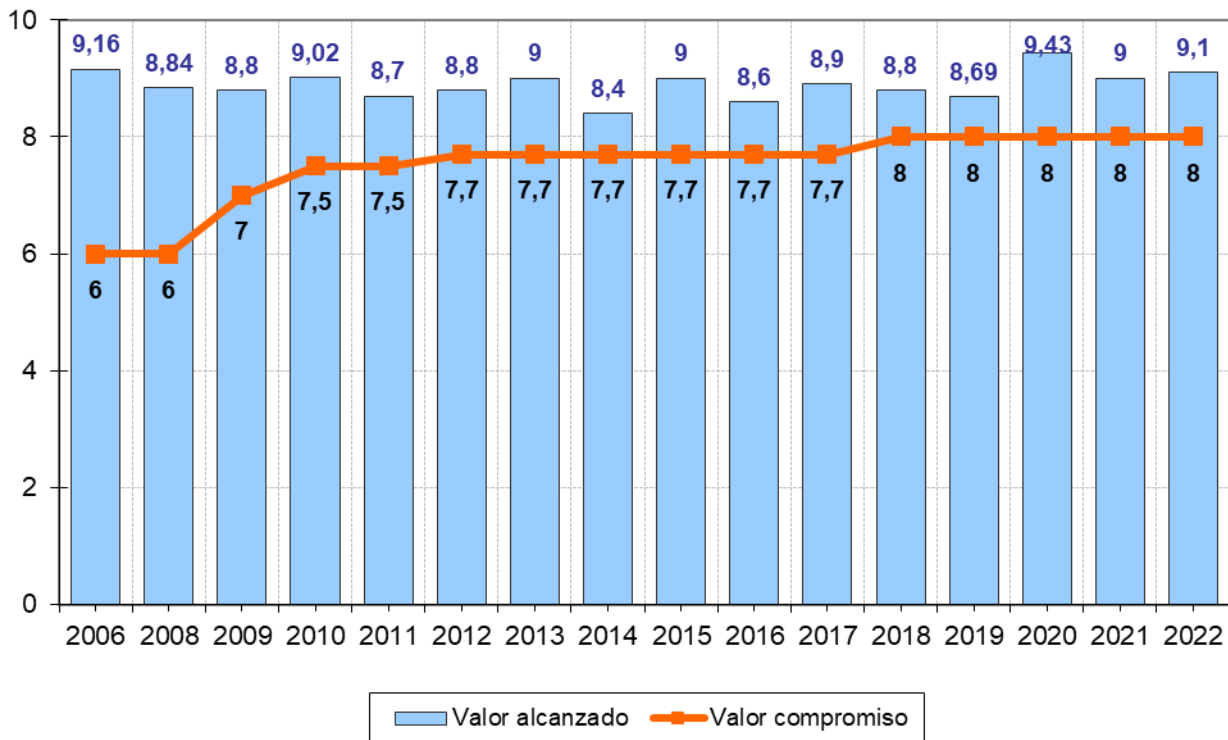
[volver](#)

**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





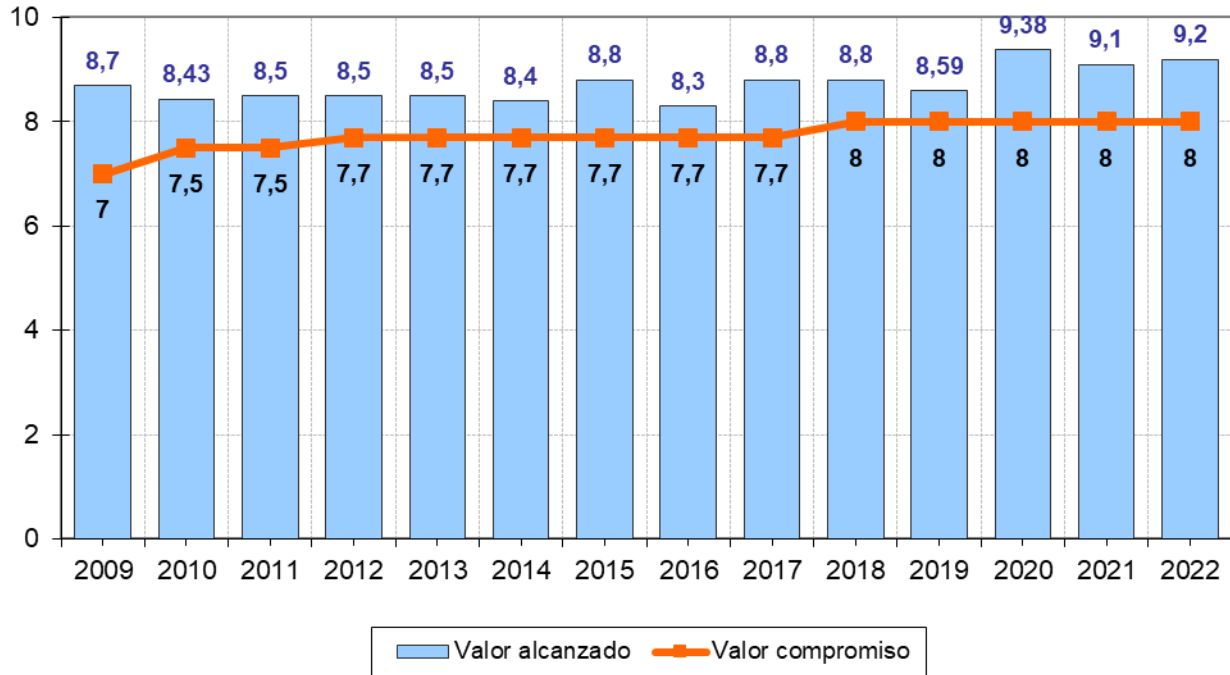
[volver](#)

**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



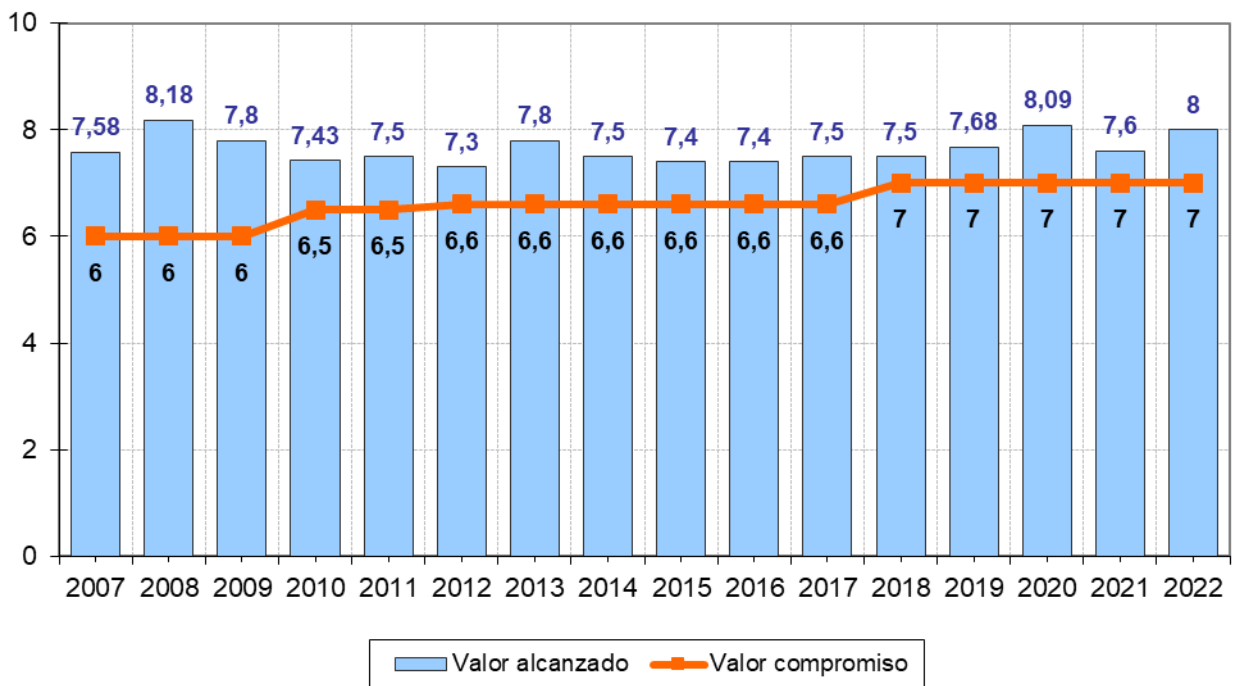


[volver](#)

**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



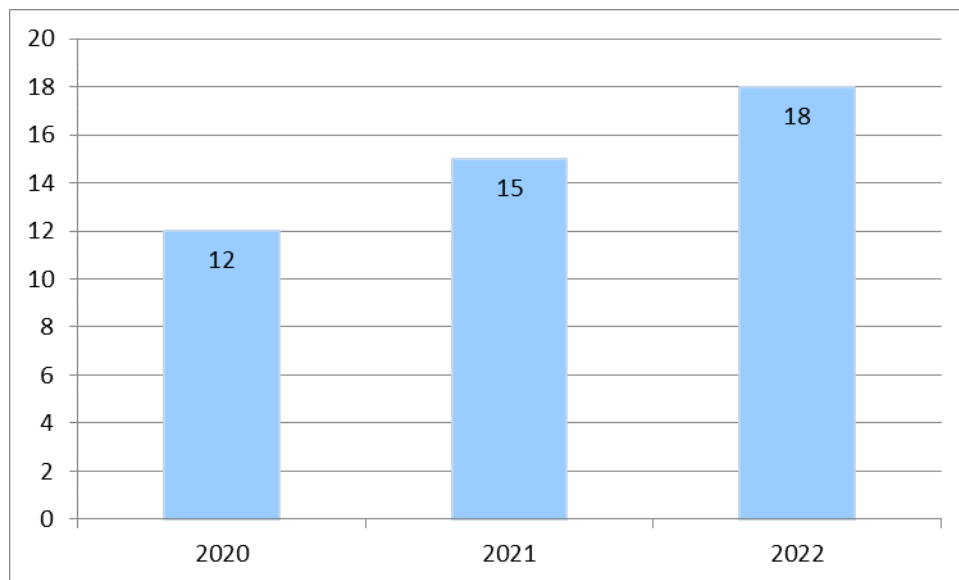


[volver](#)

**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.)**



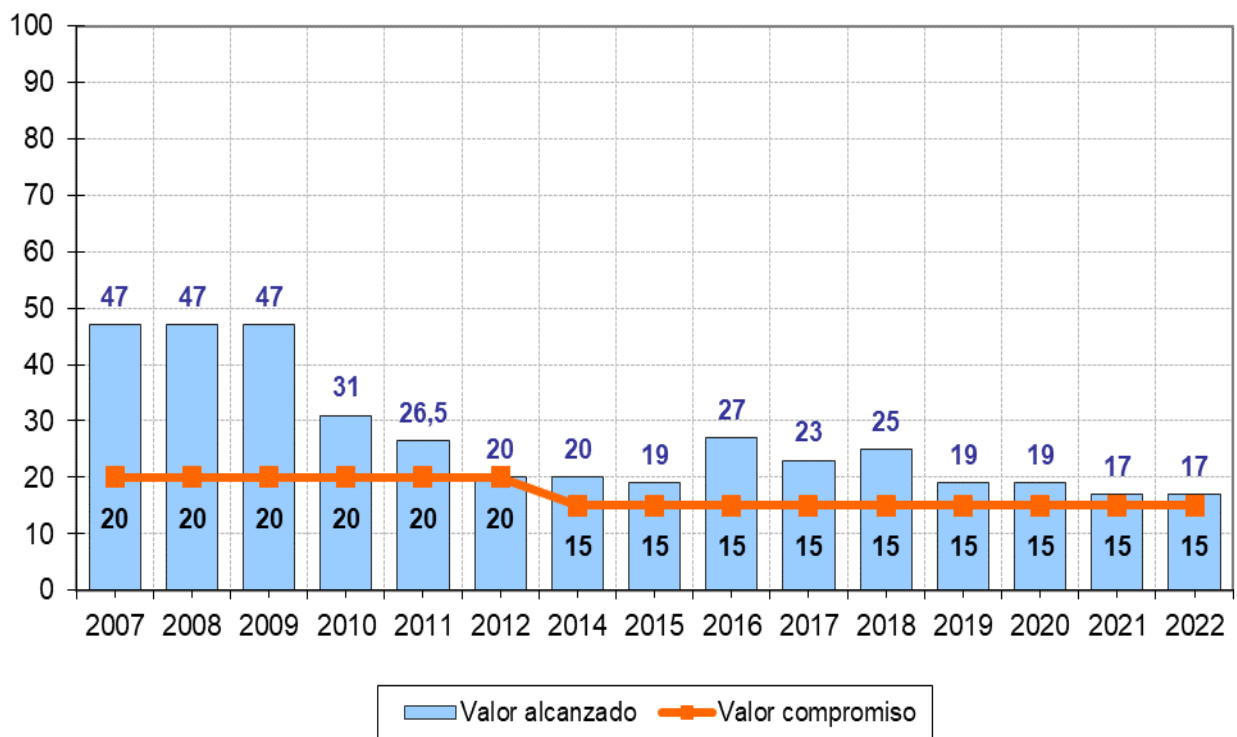


[volver](#)

**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



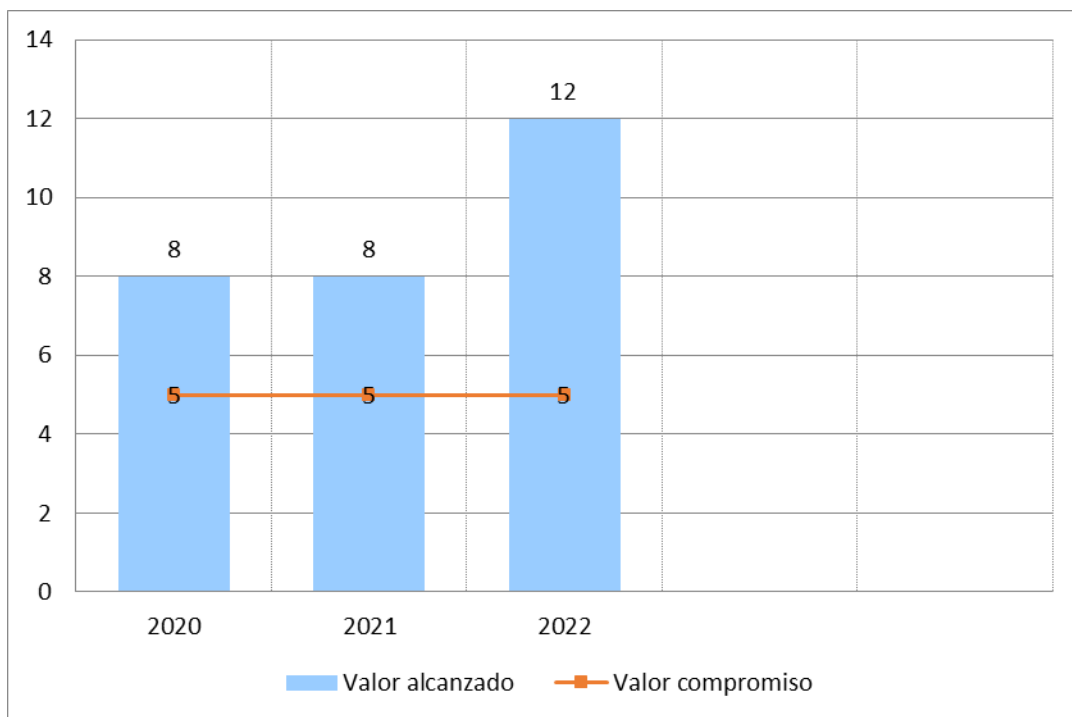


[volver](#)

**GRÁFICO 10:**

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

**Unidad de medida: auditorías realizadas**



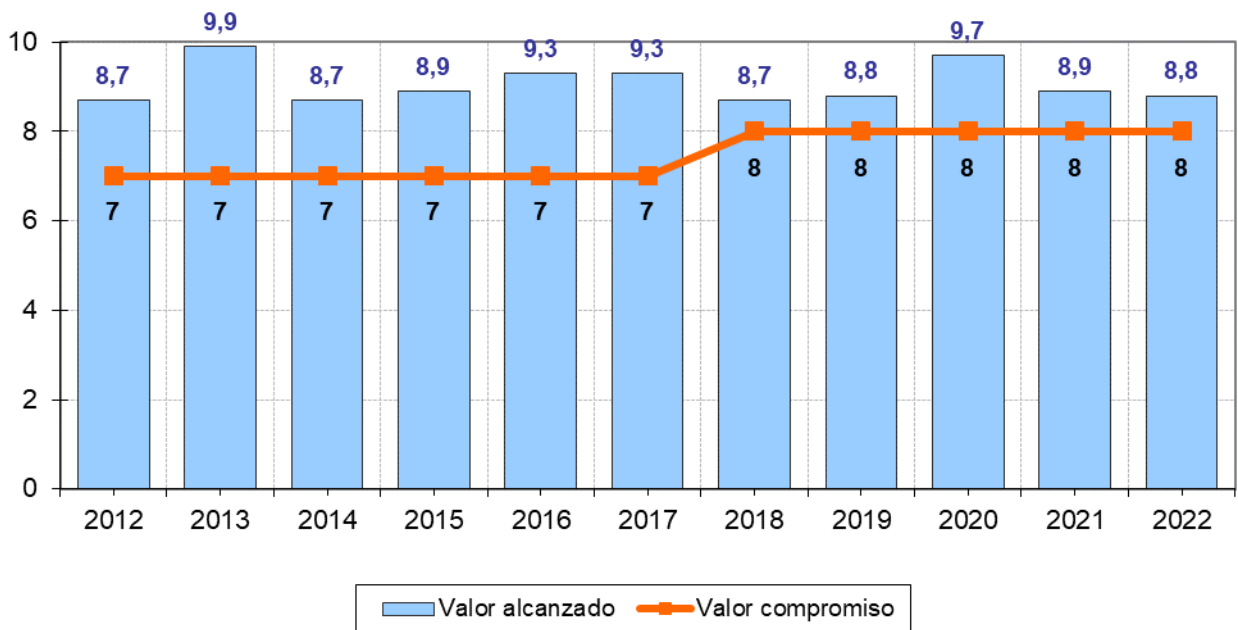


[volver](#)

**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



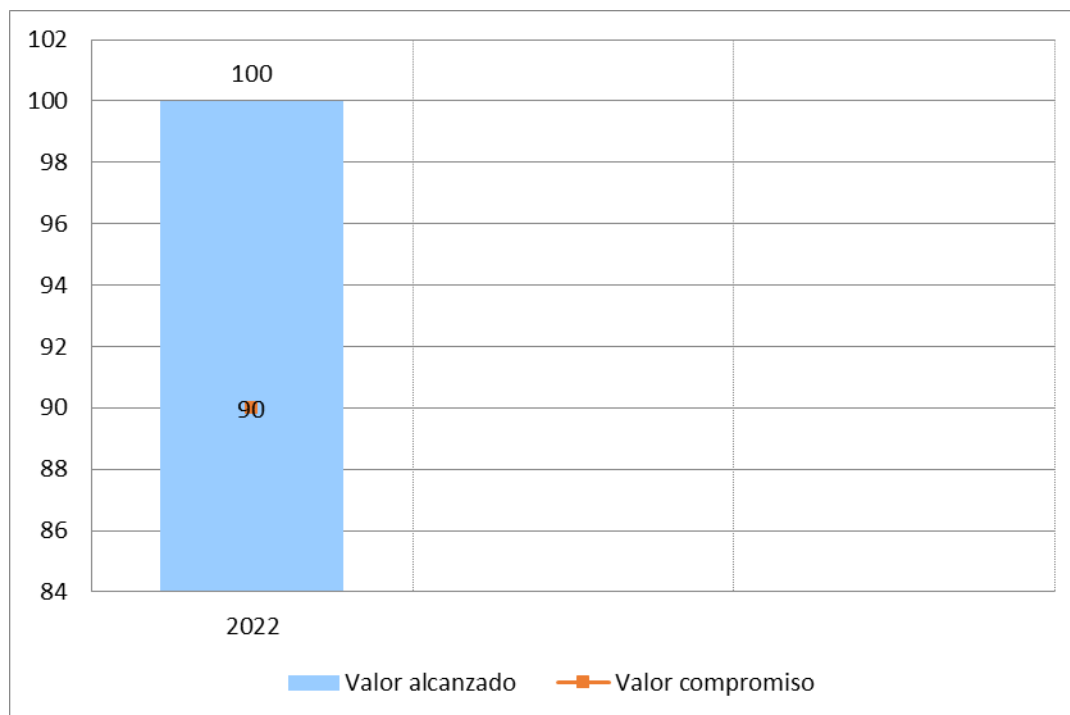


[volver](#)

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







**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
Diputación Foral de Gipuzkoa