

Carta de Servicios

Laboratorio Agroambiental



GIPUZKOA

zurekin, aurrera >>

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese

Diputado General de Gipuzkoa

Rafael Uribarren Axpe

Diputado Foral de Desarrollo del Medio Rural

Misión

Somos un laboratorio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa que presta servicios de evaluación analítica y asesoramiento en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural, al Departamento de Desarrollo del Medio Rural, así como a otros Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a otras Instituciones y a determinados particulares que soliciten sus servicios.

El objetivo del Laboratorio es adaptarse a los nuevos tiempos con el fin de prestar un mejor servicio, acorde a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como colaborar en los proyectos I+D+i que se impulsen desde la Administración.

Una buena herramienta de evaluación requiere técnicas analíticas avanzadas, formación especializada e instalaciones adecuadas. Sólo de este modo podrá medirse con eficacia la situación del medioambiente y la calidad de los productos agroalimentarios de nuestro entorno.

¿Qué servicios prestamos?

SERVICIOS ANALÍTICOS OFRECIDOS

Servicios	Descripción	Plazo máximo entrega de resultados (Días hábiles)
Sanidad animal	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de muestras procedentes de las campañas de saneamiento ganadero, de compra-venta y de seguimiento. Detección de anticuerpos frente a Brucella por aglutinación con antígeno de Rosa de Bengala en placa (método de screening) y detección de anticuerpos frente a Brucella por fijación del complemento en suero vacuno ovino y caprino, acreditadas por ENAC con el nº 434/LE857. 	4
Aguas y vertidos	<ul style="list-style-type: none"> Control analítico de aguas de lluvia, ríos, estuarios, etc. y de la carga contaminante en vertidos agropecuarios, industriales, etc. Dentro de la gama analítica del área, las determinaciones de pH, conductividad eléctrica, sólidos en suspensión y elementos disueltos por ICP-MS están acreditadas por ENAC con el nº 434/LE1057. <p><i>No se hacen diagnósticos de potabilidad en aguas de consumo.</i></p>	15
Sustratos y suelos	<ul style="list-style-type: none"> Sustratos de cultivo, enmiendas orgánicas y composts: evaluación de propiedades físicas y químicas, así como los test de autocalentamiento (Rottegrade) y madurez (Solvita) en compost. Análisis físico-químicos acreditados por ENAC con el nº 434/LE857 para, sustratos de cultivo e ingredientes, enmiendas de suelo y composts (excepto composts domésticos). Suelos: análisis físico-químicos de suelos agrícolas, forestales y contaminados. Campos deportivos de césped natural: realización y ejecución de proyectos de construcción, mejora y mantenimiento de suelos deportivos; control de materiales y mezclas, ensayos de campo, etc. 	20 15 20
Residuos de productos fitosanitarios y contaminantes	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de residuos de productos fitosanitarios en diversas matrices como frutas, hortalizas, piensos, etc. así como contaminantes (nitratos, metales pesados, etc.). 	20
Plantas	<ul style="list-style-type: none"> Análisis foliar para evaluar el estado nutricional de frutales, céspedes, hortalizas, ornamentales, etc. 	15
Sidra y txakoli	<ul style="list-style-type: none"> Análisis enfocados a conocer la calidad de las sidras y txakoli. 	-
Nutrición animal	<ul style="list-style-type: none"> Análisis fisicoquímico para la determinación del valor nutritivo en forrajes, piensos y materias primas. 	-
Sanidad vegetal	<ul style="list-style-type: none"> Determinación analítica de plagas y enfermedades de los vegetales. 	15
Otros análisis	Consultar.	

OTROS SERVICIOS

Servicios	Descripción
Envíos a Neiker	<ul style="list-style-type: none"> Envío de muestras para su análisis (casos clínicos, confirmaciones, etc) según calendario publicado en www.fraisoro.net.
Distribución de material	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de material para la campaña de saneamiento ganadero, etc.

Nuestro alcance según la norma ISO 17025, se puede consultar en nuestra página web.

¿A qué nos comprometemos? ¿Cómo lo medimos?

CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SERVICIO

<ul style="list-style-type: none"> A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes y que nos permita resolver, al menos, el 95% de las solicitudes de ensayos que éstos nos demanden. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referente a nuestra gama de servicios. Puntuación: ≥ 7. Analizando el % de muestras rechazadas respecto al total de muestras analizadas.
<ul style="list-style-type: none"> A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99,9%. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referentes a fiabilidad de los resultados. Puntuación: ≥ 7. Analizando el número de determinaciones afectadas por No Conformidades técnicas. $\leq 0,1\%$.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando los resultados de los ensayos y comprobando su inclusión en la página web.
<ul style="list-style-type: none"> A impulsar la colaboración con otros laboratorios para ampliar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas, realizando al menos 4 reuniones al año. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuantificando las reuniones de colaboración.
<ul style="list-style-type: none"> A ampliar el alcance de acreditación según la norma ISO-17025 al menos en un parámetro analítico en el período de vigencia de esta carta. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuantificando el número de parámetros analíticos nuevos.

INFORMACIÓN OFRECIDA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

<ul style="list-style-type: none"> A mantener, al menos, una reunión anual con los clientes con los que tenemos firmado un convenio, y con el resto de clientes que así lo soliciten. 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilizando el número de reuniones con clientes.
<ul style="list-style-type: none"> A elaborar una nueva página web para junio de 2009, y a mantener permanentemente actualizados los siguientes contenidos de nuestra página web: formularios para la solicitud de todos los servicios, alcance de las acreditaciones de ENAC, herramientas de apoyo para la interpretación de resultados y resultados de ensayos interlaboratorios (control de calidad analítico externo). 	<ul style="list-style-type: none"> Controlando la fecha de publicación de la nueva web. Haciendo un control trimestral de sus contenidos. Analizando las quejas y sugerencias de los clientes en relación a los contenidos de la página web. Reclamaciones: ≤ 3.
<ul style="list-style-type: none"> A implantar durante el año 2009 una aplicación web para gestión de envío de muestras y resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlando la fecha de implantación.

TIEMPOS Y PLAZOS

<ul style="list-style-type: none"> A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 95% de las muestras. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando el porcentaje de resultados entregados en el plazo comprometido.
<ul style="list-style-type: none"> A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobando el porcentaje de reclamaciones tratadas en el plazo señalado.

ATENCIÓN AL CLIENTE

<ul style="list-style-type: none"> 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 puntos sobre 10 en las encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referentes a los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> Disposición del personal. Amabilidad y corrección en el trato. Atención telefónica.
<ul style="list-style-type: none"> 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 sobre 10. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referente a los plazos asignados.

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

<ul style="list-style-type: none"> A invertir hasta un 20% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobando la inversión realizada en nuevo equipamiento frente al presupuesto.
<ul style="list-style-type: none"> A mantener la metodología 5S en todas las áreas del Laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizando un mínimo de 2 auditorías de las 5S al año.
<ul style="list-style-type: none"> A mejorar el comportamiento medioambiental del Centro en relación con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos. Hábitos de consumo de materiales no reciclables. Consumo energético, agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlando los indicadores que establece la Norma Ekoscan®.
<ul style="list-style-type: none"> A mantener durante el año 2009 nuestro sistema de mejora del comportamiento ambiental basado en la norma Ekoscan®. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobando la fecha de auditoría y su consecución.

Lugares de atención/Horario

Dirección postal, telefónica y telemática

Laboratorio Agroambiental

Finca Fraisoro - Apartado 240

20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)

Teléfono 943 - 691 064 y 943 - 692 098

Fax. 943 - 693 304

www.fraisoro.net

Horario y calendario laboral

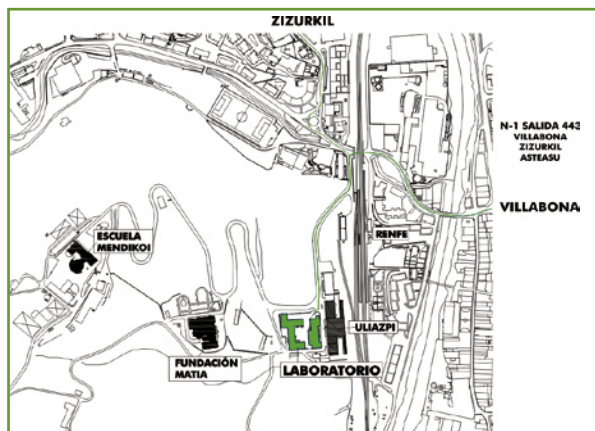
Todo el año, de **lunes a viernes**, de 07:30 h. a 14:30 h.

Se podrá consultar el calendario laboral en nuestra página web: www.fraisoro.net

Buzón 24 horas

Para personas usuarias autorizadas, se dispone de un **Buzón 24 horas** para depositar muestras.

Medios de acceso y transporte



Unidad responsable de la Carta de Servicios

Laboratorio Agroambiental de Fraisoro, con la colaboración de la Dirección General de Modernización de la Administración Foral.
laboratorio@gipuzkoa.net

Publicado en Enero de 2009.

Normativa

La normativa que regula los precios públicos de los servicios prestados por el Laboratorio, pueden consultarse en la página web: www.fraisoro.net

Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el Art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

Quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, a través de las diferentes formas de colaboración que el Centro pone a su disposición: encuestas de satisfacción, jornadas de puertas abiertas, foros y reuniones específicas con clientes, etc.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las páginas Web:

www.fraisoro.net

www.gipuzkoa.net/DFG